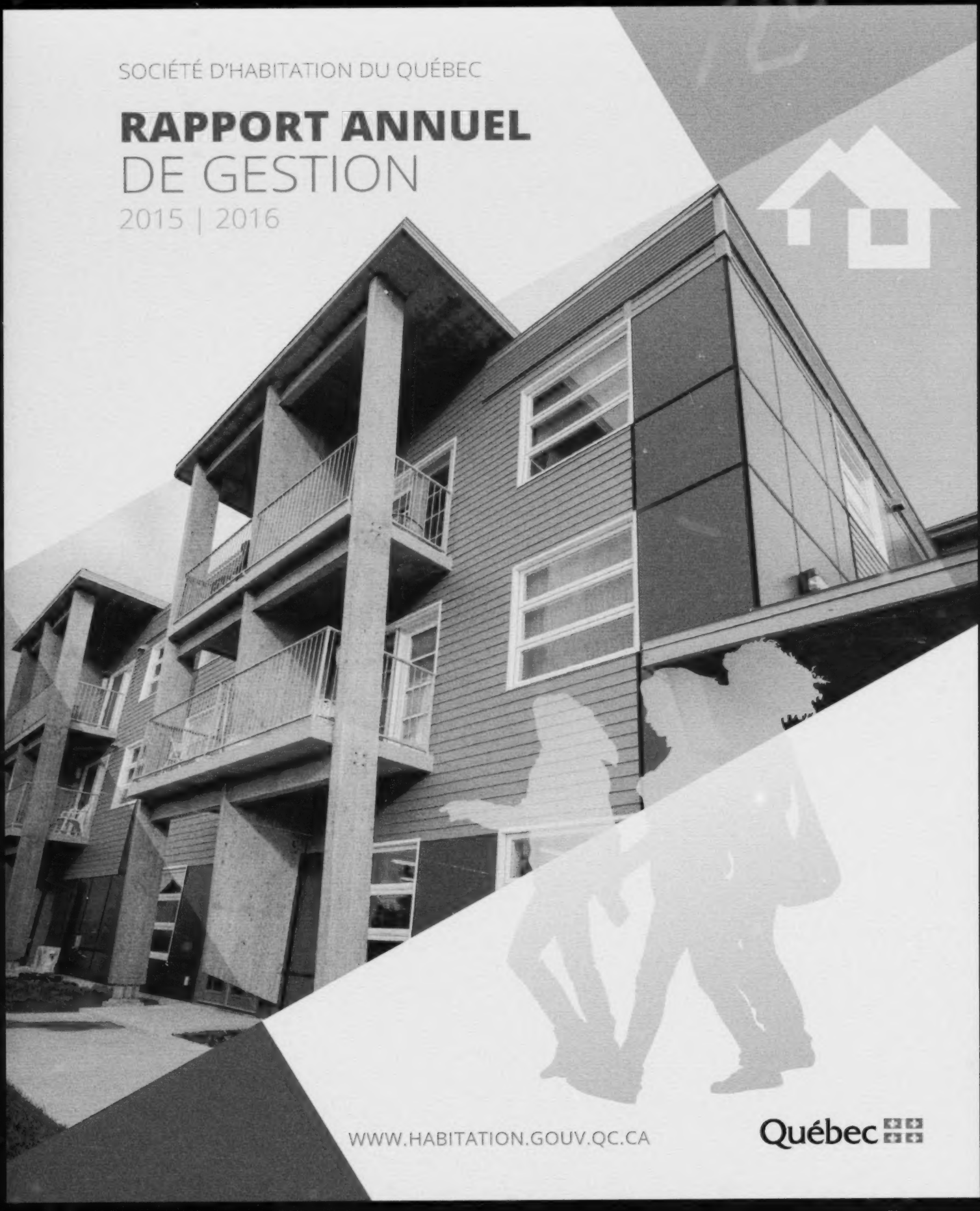
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015 | 2016



WWW.HABITATION.GOUV.QC.CA

Québec

COORDINATION DU CONTENU ET DES DONNÉES STATISTIQUES
Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques

COORDINATION DE L'ÉDITION ET CONCEPTION GRAPHIQUE
Direction des communications

PHOTOGRAPHIES
Xavier Dachez
Résidence Gérard-Blanchet, Saguenay

Le ***Rapport annuel de gestion 2015-2016***
a été réalisé par la
Société d'habitation du Québec
Aile Saint-Amable
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 1 800 463-4315 (sans frais partout au Québec)
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

(SHQ)

SocietehabitationQuebec

HabitationSHQ

On peut télécharger ce document à partir du site Web de la
Société d'habitation du Québec au www.habitation.gouv.qc.ca.

ISSN : 1709-5077 (version imprimée)
ISSN : 1913-3456 (PDF)
ISBN : 978-2-550-76649-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-76650-6 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec, 2016

100 %

COUP D'ŒIL SUR LA **SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC***

	2015-2016	2014-2015
ORGANISATION		
Nombre d'employés au 31 mars	363	384
Dépenses totales (en millions de dollars)	983	1 057
Sommes consacrées aux programmes d'aide (en millions de dollars)	755	829
Frais d'administration (en millions de dollars)	34	36
Nombre d'immeubles d'habitation à loyer modique	7 552	7 510
Nombre d'appels traités par les préposés du Centre des relations avec la clientèle	25 364	26 070
Nombre de visites du site Web	398 550	404 766
INTERVENTIONS AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS (NOMBRE)		
Habitations à loyer modique (HLM) public et privé[1]	74 066	73 938
AccèsLogis Québec (ACL)[2]	28 257	27 074
Logement abordable Québec (LAQ)[2]	8 563	8 557
Programme d'adaptation de domicile (PAD)	1 381	1 418
Allocation-logement (PAL)[3]	104 339	102 015
Supplément au loyer (PSL)[1]	27 092	26 024
RénoRégion (PRR)	509	-
Programme provisoire de soutien aux organismes d'habitation	105	-
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik	79	72
Autres interventions[4]	9	648
Total des interventions[5]	**244 400**	**239 746**
AIDE AUX ORGANISMES		
Programme d'aide aux organismes communautaires (PAOC) (organismes et projets)	57	55
APPUI À L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE		
Nombre de projets subventionnés	19	26

* Les données sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.
2. Logements livrés depuis le début du programme (ACL : 1997, LAQ : 2002).
3. Période de 12 mois s'étendant du 1er octobre au 30 septembre.
4. Les autres interventions incluent celles faites dans le cadre des programmes Rénovation Québec, Réparations d'urgence, Amélioration des maisons d'hébergement, Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite et Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik.
5. Certains ménages peuvent bénéficier de plus d'une forme d'aide au logement au cours de l'année.

MOT DU **MINISTRE**

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2015-2016.

Il constitue la cinquième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le plan stratégique 2011-2016 de la Société, prolongé jusqu'en 2017.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire,

MARTIN COITEUX

Monsieur Martin Coiteux
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
Hôtel du parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Ministre,

Nous vous présentons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2015-2016.

Dans son rapport, la Société expose les résultats obtenus au terme de la cinquième année d'application de son plan stratégique. En outre, elle rend compte du respect de ses engagements et de l'utilisation de ses ressources.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

Le président du conseil d'administration,

PIERRE RIVARD

Le président-directeur général,

MICHEL GAGNON

Québec, 22 septembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	9
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	10
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION	11
FAITS SAILLANTS 2015-2016	12
SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	**13**
LA SOCIÉTÉ	14
LA GOUVERNANCE	17
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	18
LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ	22
L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016	30
SECTION 2 – LES RÉSULTATS	**31**
LE CONTEXTE	32
LES PRINCIPAUX RÉSULTATS	33
TABLEAU ABRÉGÉ DES RÉSULTATS – PLAN STRATÉGIQUE	38
LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016	40
ORIENTATION 1 – ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS	42
ORIENTATION 2 – ADAPTER LE MILIEU DE VIE	50
ORIENTATION 3 – RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS	53
ORIENTATION 4 – DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION	56

LES SERVICES AUX CITOYENS 60

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES 67

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 72

SECTION 3 – LES RESSOURCES 73

LES RESSOURCES HUMAINES 74

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 78

LES RESSOURCES MATÉRIELLES 79

LES RESSOURCES FINANCIÈRES 80

LES ANNEXES 81

ANNEXE I – PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ 82

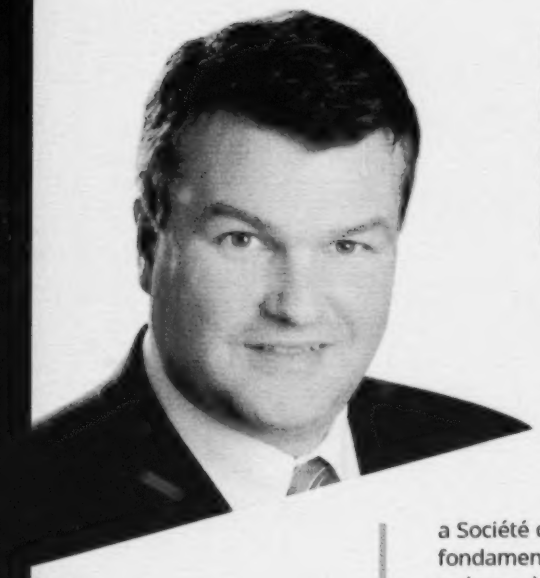
ANNEXE II – PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ 87

ANNEXE III – CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 89

ANNEXE IV – INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 90

ANNEXE V – DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 100

LES ÉTATS FINANCIERS 111



MESSAGE DU **PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

La Société d'habitation du Québec, qui célébrera bientôt ses 50 ans, joue un rôle fondamental sur le plan social en aidant les personnes les plus défavorisées à se loger de façon adéquate. Elle intervient dans toutes les régions du Québec et elle sait s'adapter aux situations particulières, comme en témoigne, par exemple, son programme d'aide aux victimes de la pyrrhotite dans la région de la Mauricie.

Au cours de la dernière année, la Société a soutenu quelque 229 000 ménages québécois. Pour remplir sa mission, elle peut compter sur un solide réseau de mandataires et de partenaires comme les municipalités, les offices d'habitation, les coopératives et les divers organismes qui œuvrent dans le secteur du logement.

À titre de président du conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec, je tiens à saluer la force de ce vaste réseau qui fait du Québec un modèle en matière d'innovation et de concertation dans le monde de l'habitation.

Je désire également souligner le professionnalisme et l'engagement sincère des membres du conseil d'administration dans leur soutien à la haute direction de la Société. Je profite de l'occasion pour les remercier de leur précieuse collaboration dans l'exécution de notre mandat de nous assurer de la saine gestion de la Société en fonction des exigences gouvernementales et des besoins de la clientèle.

Beaucoup de défis se présentent à l'horizon et je suis heureux de constater que la Société d'habitation du Québec dispose d'une équipe compétente et aguerrie pour les relever.

Le président du conseil d'administration,

PIERRE RIVARD, AVOCAT

MESSAGE DU **PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

C'est un privilège pour moi de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de la Société d'habitation du Québec. L'information consignée dans ce rapport décrit les actions entreprises par l'organisation dans le cadre de sa mission première, qui consiste à répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables en matière de logement.

Depuis le lancement de son dernier plan stratégique, en 2011, la Société a aidé près de 10 000 nouveaux ménages à revenu faible ou modeste à accéder à un logement abordable. Au cours de la dernière année, nos programmes ont permis de soutenir quelque 229 000 ménages.

Je suis particulièrement fier de souligner que la Société a atteint, et même dépassé, son objectif qui prévoyait la construction de 640 logements sociaux au Nunavik entre 2010 et 2016. En effet, depuis 2010, 701 unités ont été construites pour répondre au besoin en logements sociaux de la population du Nunavik.

Des sommes importantes ont aussi été consenties pour l'entretien et l'amélioration de notre parc de HLM afin d'en assurer la mise à niveau et la pérennité pour les générations futures. Des budgets identiques de 343,4 M$ ont été approuvés à cette fin pour les années 2015 et 2016.

Au cours de cette période, la Société a poursuivi l'importante réflexion qu'elle avait amorcée sur la révision de ses programmes. Elle a participé aux travaux sur le projet de loi n° 83, qui contient notamment des dispositions pour favoriser le regroupement des offices municipaux d'habitation et assurer la cogestion du Fonds québécois d'habitation communautaire.

La Société mènera des discussions avec ses différents partenaires et mandataires dans le but de bonifier ses interventions auprès des personnes les plus vulnérables. L'amélioration du programme AccèsLogis Québec et le renforcement du réseau des offices municipaux d'habitation, notamment, seront au centre de ces échanges.

En terminant, je tiens à remercier tout le personnel de la Société ainsi que tous nos partenaires et mandataires pour l'excellent travail accompli au cours de la dernière année.

Le président-directeur général,

MICHEL GAGNON

DÉCLARATION
DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de la Société d'habitation du Québec et celle des contrôles afférents relèvent de notre responsabilité. Le rapport décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société.

L'information qu'il expose porte sur le suivi de la réalisation des objectifs formulés dans le Plan stratégique 2011-2016, sur le respect des engagements décrits dans la Déclaration de services aux citoyens et sur l'utilisation des ressources. Le rapport présente les actions entreprises et les résultats atteints.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été fait par la Direction de la vérification. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Nous déclarons que, à notre connaissance, ce rapport expose fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2016 et que l'information et les données qu'il contient sont exactes et fiables.

Le président-directeur général,

MICHEL GAGNON

La vice-présidente à l'administration et à la planification,

GUYLAINE MARCOUX

Le vice-président aux programmes,

FRANÇOIS THERRIEN

Québec, 22 septembre 2016

RAPPORT
DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION

Monsieur Michel Gagnon
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par la Société. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée et contenue dans ce rapport.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de la Société d'habitation du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification,

ANNIE TREMBLAY, CPA, CGA, Adm. A., MAP, ASC

Québec, 22 septembre 2016

FAITS SAILLANTS
2015-2016

RÉALISATIONS

LOGEMENT SOCIAL
101 158

ménages à faible revenu bénéficient d'un logement à loyer modique

LOGEMENT ABORDABLE
36 820

nouveaux logements abordables pour les ménages à revenu faible ou modeste depuis 1998

ALLOCATION-LOGEMENT
104 339

ménages bénéficient d'une aide financière d'appoint pour le paiement du loyer

SERVICES AUX CITOYENS
229 078

ménages soutenus dont

92 % ont un faible revenu

INVESTISSEMENTS
343,4 M$

pour l'amélioration des habitations à loyer modique

LOGEMENTS AU NUNAVIK
712

nouveaux logements construits depuis 2010

INNOVATIONS

Prototype d'habitation à Quataq au Nunavik :

Adaptation aux particularités socioculturelles et aux spécificités du milieu

Prototype imagé.
Photo : Firme d'architectes Fournier, Gesrovitz, Moss, Drolet et associés.

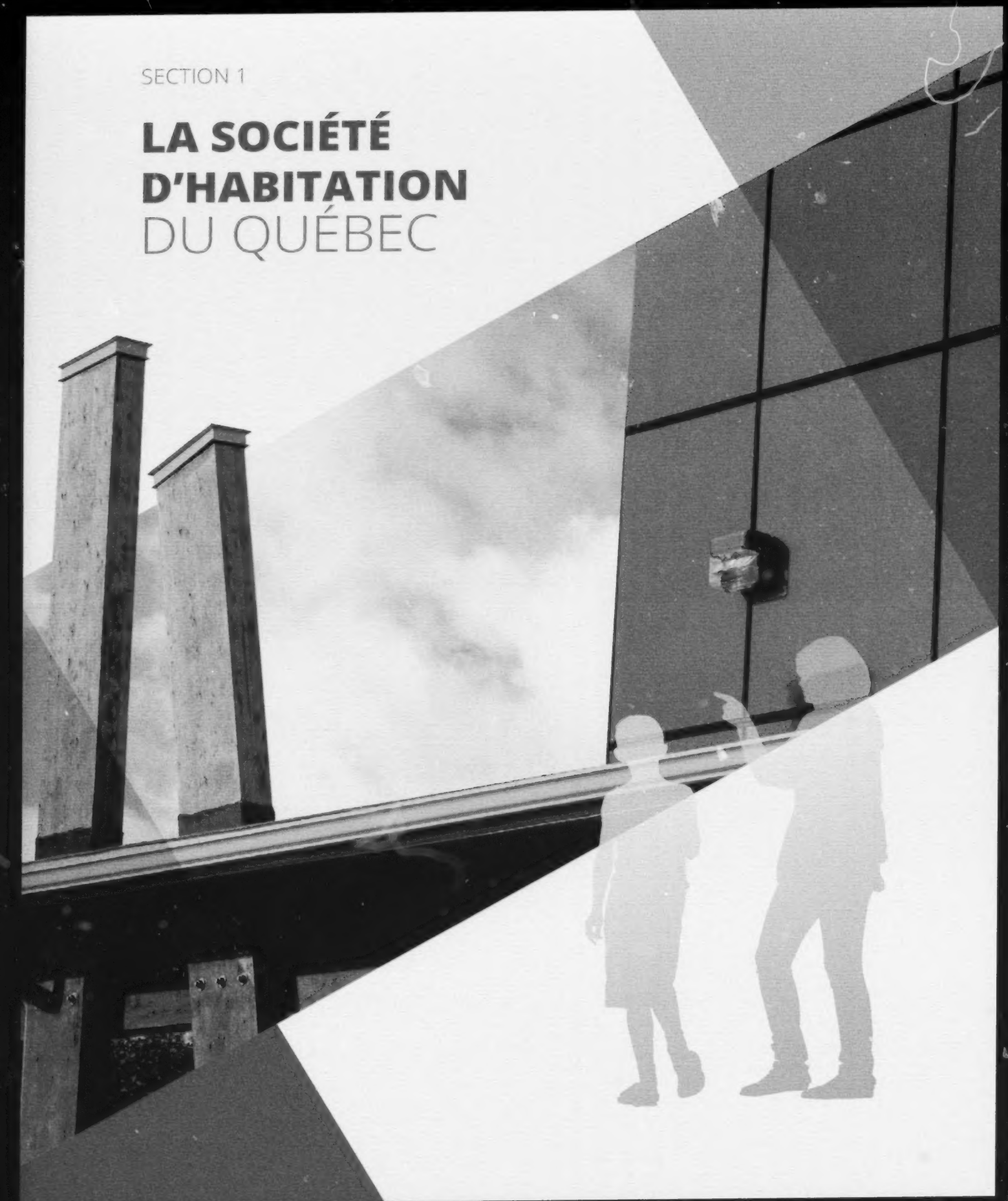
Projet « K » à la Cité Verte :

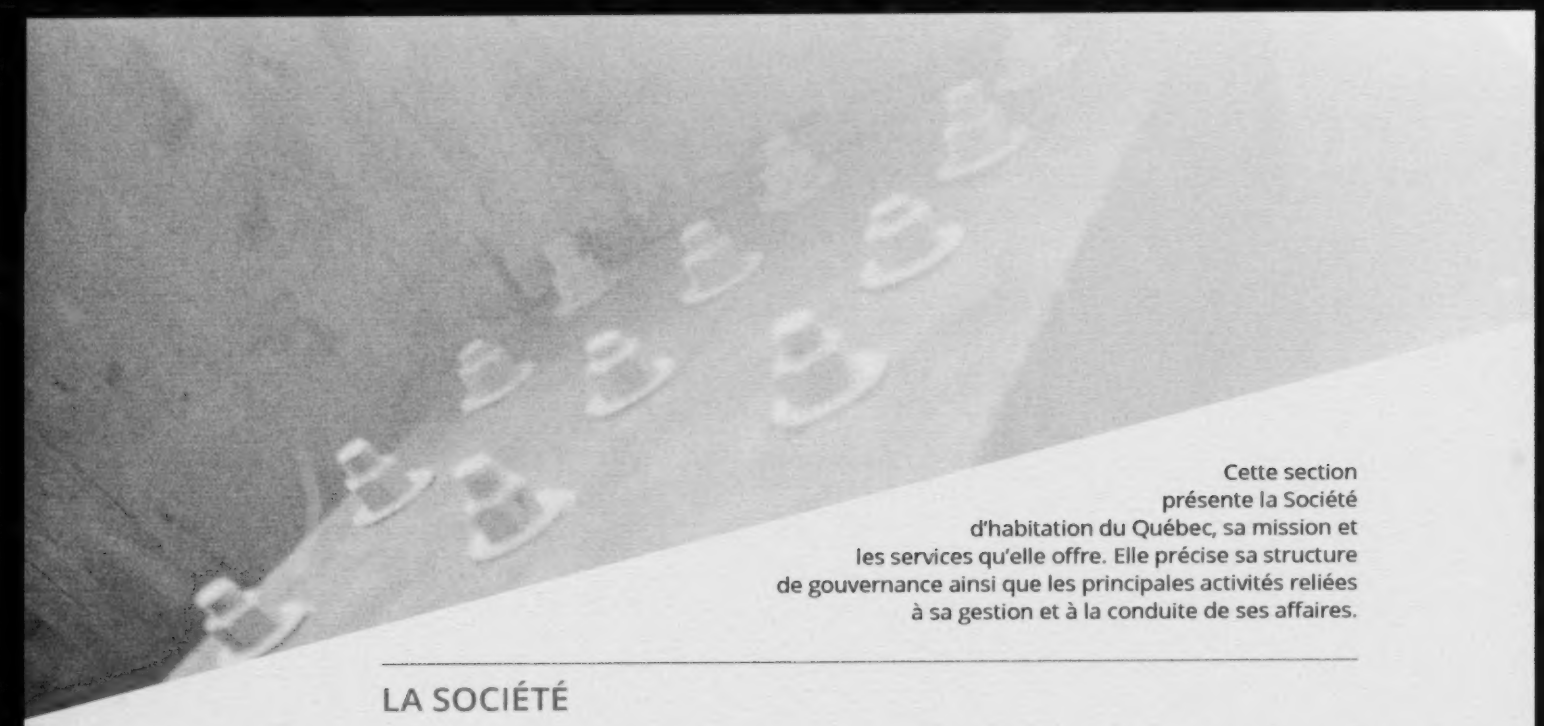
Performance supérieure en matière d'économie d'énergie et de réduction des répercussions environnementales

L'immeuble écologique de quatre étages abrite 40 logements sociaux et communautaires.
Photo : Xavier Dachez.

SECTION 1

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC





Cette section
présente la Société
d'habitation du Québec, sa mission et
les services qu'elle offre. Elle précise sa structure
de gouvernance ainsi que les principales activités reliées
à sa gestion et à la conduite de ses affaires.

LA SOCIÉTÉ

Organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec.

SA MISSION

Pour mener à bien sa mission, qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la Société :

- avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- facilite l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- promeut l'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, la Société adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait au développement durable, à l'occupation et à la vitalité du territoire, à la lutte contre la pauvreté ainsi qu'à la solidarité et à l'inclusion sociale.

SA VISION

La vision de la Société, « Bâtissons ensemble du mieux-vivre », reflète le rôle mobilisateur qu'elle entend jouer tant auprès de ses partenaires et mandataires qu'auprès de son personnel pour maximiser ses interventions et améliorer la qualité de vie de la population québécoise. La Société veut ainsi contribuer au mieux-vivre de l'ensemble des citoyens et citoyennes :

- en permettant aux ménages d'accéder plus facilement à des logements adéquats;
- en contribuant à dynamiser les milieux de vie urbains et ruraux et à revitaliser les milieux en déclin;
- en collaborant à la réalisation de plusieurs stratégies et plans d'action gouvernementaux;
- en appuyant les interventions sociales et communautaires;
- en établissant et en entretenant des partenariats solides et respectueux, en agissant en concertation avec ses mandataires et partenaires, et en favorisant les interactions entre le gouvernement, les organismes sociaux et communautaires et le secteur privé;
- en participant à l'évolution ainsi qu'au déploiement des connaissances et des façons de faire dans le domaine de l'habitation, en accord avec les principes de développement durable.

SES VALEURS

Les valeurs fondamentales de la Société sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté ainsi que le respect et elles concordent avec celles de l'administration publique québécoise.

SA CLIENTÈLE

La Société soutient principalement les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui a des besoins particuliers en matière d'habitation et qui désire obtenir un service de la Société, soit directement, soit par l'entremise d'un de ses mandataires ou partenaires.

LES SERVICES QU'ELLE OFFRE

La Société offre des services d'aide et de soutien en matière de logement au moyen de différents programmes qui sont sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport[6]. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la Société[7].

Le logement social, coopératif et communautaire permet à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux qui vivent au nord du 55e parallèle, d'avoir accès à un logement adéquat et de qualité, à loyer modique ou à coût abordable. Également, la Société offre une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement.

6. L'offre de service de la Société peut être modulée en fonction du budget annuel accordé par le gouvernement.
7. www.habitation.gouv.qc.ca

La Société soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, comme les sans-abri ou les victimes de violence familiale. Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier en vue d'adapter leur domicile.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle diversifiée. L'aide offerte par les programmes de rénovation prend la forme d'une subvention pour couvrir une partie des dépenses d'immobilisation ou les frais de réparation. De plus, le Plan québécois des infrastructures (PQI) prévoit des sommes importantes pour l'amélioration du parc de logements sociaux et la construction de logements abordables.

La Société contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie de l'habitation. Enfin, elle favorise l'enrichissement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

SES MANDATAIRES ET PARTENAIRES

La Société intervient en matière de logement en collaboration avec la SCHL. Elle s'appuie sur un réseau bien établi de mandataires et partenaires parmi lesquels figurent :

- les offices d'habitation;
- les organismes d'habitation sans but lucratif;
- les coopératives d'habitation;
- les municipalités, municipalités régionales de comté et communautés métropolitaines;
- les regroupements, associations, fédérations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;
- les organismes communautaires;
- les propriétaires de logements locatifs privés;
- les groupes de ressources techniques;
- les acteurs de l'industrie;
- les institutions financières;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les universités et les centres de recherche spécialisés;
- les regroupements représentant les divers segments de la clientèle.

La mise en œuvre de certains programmes repose également sur la contribution financière des partenaires de la Société. L'annexe 1, qui porte sur ses programmes, souligne la collaboration de ces organismes.

LA GOUVERNANCE

La Société d'habitation du Québec est une société d'État qui relève du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Elle est assujettie à la Loi sur la Société d'habitation du Québec[8], à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[9] et à plusieurs autres lois et règlements[10].

Les affaires de la Société sont administrées par un conseil d'administration (C. A.) composé de neuf membres[11], dont le président du conseil et le président-directeur général de la Société. Le C. A. établit notamment les orientations stratégiques de la Société et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter certains plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Les administrateurs sont nommés par le gouvernement et les décisions que rend le C. A. lui sont imputables devant le gouvernement.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement sur recommandation du C. A., assume la direction et la gestion de la Société. Il est appuyé dans l'exercice de ses fonctions par la vice-présidente à l'administration et à la planification et par le vice-président aux programmes et aux opérations.

8. RLRQ, chapitre S-8.
9. RLRQ, chapitre G-1.02.
10. Voir l'annexe 2, Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec.
11. Au 31 mars 2016, le C. A. était composé de sept membres, deux postes étant vacants.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2015-2016, plusieurs questions d'ordre stratégique ont retenu l'attention du C. A., notamment la révision des programmes et le logement au Nunavik. Le C. A. a rendu plusieurs décisions destinées à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, et ce, tout en tenant compte du contexte budgétaire.

Le C. A. a notamment recommandé la mise en œuvre de nouvelles mesures, dont :

- le renouvellement des unités de supplément au loyer d'urgence pour 2016-2017;
- la modification de certaines modalités d'application du programme Allocation-logement;
- la création du nouveau programme Supplément au loyer – marché privé;
- la création du nouveau programme RénoRégion;
- la création du nouveau Programme provisoire de soutien aux organismes d'habitation.

De plus, en matière de gouvernance, le C. A. exerce un suivi régulier de la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016. À ce titre, certaines cibles ont été ajustées et la durée du Plan stratégique a été prolongée d'un an. Le C. A. a également modifié le cadre normatif budgétaire et approuvé l'ajout d'une somme de 200 000 $ pour le Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik.

Pour ses travaux, le C. A. est appuyé par deux comités, soit le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et le comité de vérification, qui exercent un suivi sur plusieurs aspects stratégiques de l'organisation[12].

12. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 1 : Sommaire des activités des comités du conseil d'administration.

PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS[13]

Pierre Rivard
Président du conseil d'administration
Nomination à titre de président : 28 janvier 2015
Échéance : 28 janvier 2020

Pierre Rivard est membre du Barreau du Québec et a une expertise particulière en droit des affaires. Sa pratique s'étend aux secteurs de l'immobilier, de la construction, de la faillite et de l'insolvabilité, de la restructuration et du financement d'entreprises, de même qu'à tous les litiges qui s'y rattachent. Il plaide régulièrement devant les tribunaux et a représenté des intervenants devant des commissions d'enquête d'importance. À titre de gestionnaire, il a su démontrer sa capacité à prendre en charge un large éventail de situations, à les analyser en tenant compte de leurs conséquences et à mettre en œuvre ou à susciter les actions appropriées. Il est orienté vers l'atteinte des objectifs fixés et fait preuve d'une vision stratégique dans un contexte de travail d'équipe. Il est membre du conseil d'administration de l'Administration portuaire de Québec et administrateur de sociétés certifié (ASC).

Michel Gagnon
Président-directeur général de la Société
Nomination : 11 septembre 2014
Échéance : 11 septembre 2019

Responsable de la direction et de la gestion de la Société, Michel Gagnon possède plus de 23 ans d'expérience à titre de gestionnaire. Il a été notamment sous-ministre adjoint au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, président-directeur général et président du conseil d'administration à la Corporation d'hébergement du Québec, sous-ministre adjoint aux infrastructures et au financement municipal au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et vice-président à la Régie du bâtiment du Québec.

13. Profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration au 31 mars 2016, conforme au profil général adopté par le C. A. du 7 décembre 2007, puis modifié par les C. A. du 12 janvier 2010 et du 11 mars 2013.

Fabien Cournoyer
Nomination : 19 juin 2013
Échéance : 18 juin 2017

Président de la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et membre du conseil d'administration de la Société d'habitation et de développement de Montréal, Fabien Cournoyer est un gestionnaire d'expérience, aussi familier des questions immobilières que des sociétés publiques et parapubliques. Il a notamment été directeur général de l'OMHM après avoir occupé différentes fonctions liées à l'habitation ou au développement économique et urbain à la Ville de Montréal ainsi qu'à la SCHL.

Gaëlle André-Lescop
Nomination : 6 février 2014
Échéance : 6 février 2018

Gaëlle André-Lescop est membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Elle possède un baccalauréat en génie civil et a une très bonne connaissance du milieu autochtone. Elle a travaillé pour différentes communautés autochtones dans les domaines des services techniques, des immobilisations et des infrastructures des communautés. Sa participation à différents projets de recherche lui a permis d'acquérir des connaissances en architecture et en aménagement urbain. Elle a également travaillé dans les domaines de l'administration de contrats et de l'environnement sur des chantiers hydroélectriques à la Baie-James. Elle siège comme administratrice au conseil d'administration de l'Immobilière Montagnaise et au conseil d'administration de la Société hôtelière Kuei.

Isabelle Pelletier
Nomination : 28 janvier 2015
Échéance : 28 janvier 2019

Isabelle Pelletier est membre de la Chambre des notaires du Québec. Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires avant de compléter sa licence en droit civil à l'Université d'Ottawa, en 2000. Elle a obtenu son diplôme de droit notarial à l'Université de Montréal, en 2001. Depuis son assermentation en février 2002, elle pratique, en collaboration avec les notaires de l'étude Gagné, Isabelle, Patry, Laflamme et associés, dans le domaine du droit des successions et du droit des personnes. Elle est devenue associée dans cette étude en 2008. Engagée dans la communauté, elle siège au conseil d'administration de la Société d'Alzheimer de l'Outaouais et a été vice-présidente de la Coopérative funéraire de l'Outaouais et présidente du Réseau des femmes d'affaires et professionnelles de l'Outaouais (REFAP). De plus, elle a été la présidente de la direction de travail en droit des personnes pour le réseau PME Inter Notaires, dont l'étude Gagné, Isabelle, Patry, Laflamme et associés est membre.

Marc Verreault
Nomination : 28 janvier 2015
Échéance : 28 janvier 2019

Marc Verreault a été à l'emploi d'importantes institutions financières et de cabinets comptables pendant plus de 30 ans. Il possède une vaste expérience en immobilier et plus spécifiquement en matière de financement hypothécaire commercial. Il a exercé, entre autres, des fonctions d'analyste-conseil en crédit commercial, de consultant immobilier, de directeur du développement des services aux entreprises et de directeur principal de la consultation immobilière. Il est membre de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) et membre du conseil d'administration des Pinceaux d'Or.

Claudia Goulet
Nomination : 9 septembre 2015
Échéance : 9 septembre 2019

Claudia Goulet est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Elle a obtenu un baccalauréat en comptabilité de l'Université du Québec à Trois-Rivières en 1994 et une maîtrise en fiscalité de l'Université de Montréal en 2001. Depuis 1995, elle a travaillé en comptabilité dans différentes entreprises et comme fiscaliste au sein d'un cabinet comptable durant six ans avant de prendre la direction de l'entreprise familiale en 2006. Madame Goulet est directrice de la performance et du développement des affaires et actionnaire de Combustion Expert Énergie inc., une entreprise manufacturière spécialisée dans le domaine de la combustion et de l'énergie. Madame Goulet est administratrice de sociétés certifiée (ASC), ayant complété le programme de certification universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval.

Tous les membres du conseil d'administration ont le statut de membre indépendant et siègent[14] à titre bénévole, à l'exception du président-directeur général, Michel Gagnon. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine.

14. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 2 : Assiduité des administrateurs aux activités du conseil d'administration.

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ

En 2015-2016, la Société a poursuivi la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016, prolongé d'une année (ci-après « Plan stratégique »). Elle a instauré un ensemble de conditions lui permettant d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés et de s'assurer du respect de ses engagements auprès des citoyens.

En ce qui a trait à la prestation de ses services, les interventions de la Société ont permis de maintenir le soutien aux ménages québécois dans le besoin. Ainsi, elle a reconduit des mesures qui visent la clientèle vulnérable et les ménages à faible revenu. De plus, elle a poursuivi la révision de ses programmes afin de mieux répondre aux différents besoins de la clientèle.

Dans la conduite de ses affaires, la Société a pris des dispositions afin de réduire les risques associés à ses activités en fonction de son modèle de prestation des services et de son rôle d'encadrement et de soutien auprès de ses mandataires et partenaires.

LE FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Une des préoccupations majeures de la Société demeure le financement des programmes pour assurer la prestation de ses services et répondre aux besoins évolutifs de la clientèle. En 2015-2016, les dépenses de la Société ont été de 983 millions de dollars, dont 755 millions de dollars pour les programmes. Par l'entremise de la SCHL, le gouvernement du Canada apporte une contribution de plus de 375 millions de dollars, soit une proportion de 50 % des sommes consacrées aux programmes. Cette contribution est versée en vertu d'ententes bilatérales signées entre la Société et la SCHL ou entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada.

L'année 2015-2016 représentait la deuxième année de mise en œuvre de l'Entente complémentaire n° 1 (prolongation 2014-2019), qui prolongeait pour cinq ans, soit du 1er avril 2014 au 31 mars 2019, l'Entente concernant l'Investissement dans le logement abordable 2011-2014. Elle permettra à la Société de réclamer à la SCHL une somme totale de 288,425 millions de dollars pour cette période. En 2015-2016, la Société a pu bénéficier de la flexibilité prévue dans l'entente afin d'utiliser les 57,685 millions de dollars reçus de la SCHL pour aider le plus grand nombre possible de ménages québécois dans le besoin et contribuer à améliorer leurs conditions de vie. Cette entente inclut une reddition de comptes simplifiée.

Le gouvernement du Canada a par ailleurs annoncé lors du dépôt du budget fédéral, le 22 mars 2016, qu'il entendait investir des sommes additionnelles en matière de logement abordable dans les deux prochaines années, soit en 2016-2017 et en 2017-2018. La Société entamera en 2016-2017 les discussions quant aux modalités entourant l'octroi de ces sommes, et elle poursuivra également ses démarches en vue de discuter de la question du financement à long terme du logement social par le gouvernement du Canada.

LA GESTION DES PROGRAMMES

Une autre préoccupation, tout aussi importante, consiste à maximiser la synergie entre la Société et son réseau étendu de mandataires et de partenaires, acteurs importants dans l'administration de ses programmes dans les communautés.

En 2015-2016, les travaux relatifs à la gestion déléguée des programmes de la Société ainsi que ceux visant la consolidation des responsabilités confiées aux centres de services ont été complétés. Le rôle de ces derniers est de coordonner les travaux nécessaires aux immeubles administrés par les offices d'habitation, des coopératives et des organismes sans but lucratif sur un territoire donné. De nouvelles responsabilités ont été attribuées à certains centres de services pour leur permettre d'accroître graduellement leur offre de service auprès des offices d'habitation.

Également, la Société a mis en œuvre trois nouveaux programmes au cours de l'année afin de répondre aux besoins des ménages, soit le programme Supplément au loyer – marché privé, le Programme provisoire de soutien aux organismes d'habitation et le programme RénoRégion.

Soucieuse d'améliorer son efficacité, la Société a poursuivi l'analyse de ses programmes en vue de mieux appuyer la prestation des services par ses mandataires et ses partenaires.

L'atteinte de plusieurs objectifs stratégiques de la Société contribue à renforcer les partenariats afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. À cet égard, les travaux de révision de ses programmes ont mis à contribution l'ensemble de l'organisation, et certaines mesures d'optimisation ont été proposées. Ces propositions d'amélioration, découlant de la démarche de réflexion entreprise l'an dernier, ont reçu l'approbation des autorités et les travaux concourant à leur mise en œuvre ont été amorcés. D'ailleurs, le projet de loi n° 83 – Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique, déposé en décembre 2015, contient certaines dispositions relatives à la Loi sur la Société d'habitation du Québec qui découlent des recommandations faites par l'organisation.

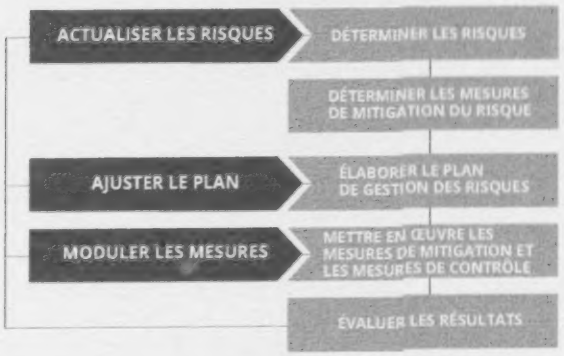
LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

La politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société a été adoptée en mai 2013. Aspect important de la gouvernance, le cycle d'actualisation dynamique du profil de risque de la Société assure une intégration et un suivi de la gestion des risques pour l'ensemble de ses activités stratégiques et opérationnelles.

En 2015-2016, la Société a réexaminé les 12 risques majeurs ou sérieux dans ses grands secteurs d'activité et a produit un bilan des résultats qui a été soumis au comité stratégique des risques de l'organisation.

Afin de s'harmoniser aux futurs enjeux de l'organisation, la démarche d'actualisation des risques a été reportée en 2017. Un plan intérimaire 2016-2017 de mitigation des risques sera mis en place pour assurer un suivi des risques associés à la conduite de ses affaires.

DYNAMIQUE DE LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES



SECTEUR D'ACTIVITÉ	RISQUES EXIGEANT DES MESURES DE MITIGATION
HABITATION SOCIALE	
Les programmes d'habitation sociale mettent à la disposition de la clientèle à faible revenu des logements de qualité répondant à ses besoins et à sa capacité financière. Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer de la disponibilité de logements et de la pérennité du parc immobilier dont elle est propriétaire.	• La pertinence des demandes d'investissement de la part des offices d'habitation. • Le respect du plan d'investissement. • L'allocation adéquate et cohérente de fonds aux organismes. • La disponibilité des fonds pour le maintien en bon état du parc immobilier.
HABITATION COMMUNAUTAIRE	
Les programmes d'habitation communautaire mettent à la disposition des ménages à faible revenu ou à revenu modeste des logements privés répondant à leurs besoins et à leur capacité financière. La Société, en finançant des projets d'habitation communautaire, contribue à l'accroissement de l'offre de logements. Le maintien de l'offre de logements et la pérennité des immeubles sont assurés par des organismes qui doivent être autonomes et viables financièrement.	• Le respect des règles d'attribution des logements. • L'application de règles de saine gestion administrative des organismes visant à assurer leur autonomie. • La gestion financière des organismes. • Le suivi de la qualité des constructions. • Le suivi des études de viabilité financière.
SOUTIEN À LA PRESTATION DES SERVICES	
Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer que les services aux citoyens sont rendus adéquatement et que les ressources en place permettent d'offrir ces services avec efficacité et efficience. Quatre préoccupations relatives au soutien à la prestation des services ont été prises en compte lors des réflexions entourant les travaux d'actualisation des risques, soit : • s'assurer de disposer de l'expertise requise pour faciliter la prestation des services; • s'assurer d'atteindre les objectifs de la reddition de comptes; • s'assurer que les outils technologiques couvrent les besoins pour une gestion optimale de la prestation des services; • s'assurer de la contribution fédérale en vertu de l'Entente concernant l'Investissement dans le logement abordable (IDLA) 2014-2019.	• La reddition de comptes auprès de la SCHL. • L'adéquation des systèmes d'information avec le nouveau mode de fonctionnement de la Société. • La disponibilité des fonds fédéraux après 2014, notamment en ce qui a trait à l'entente sur l'IDLA 2014-2019.

LES MESURES D'EFFICACITÉ ET DE PERFORMANCE

En plus d'utiliser des outils de suivi du Plan stratégique pour mesurer l'atteinte des cibles et exercer un contrôle sur sa progression, la Société a entrepris des travaux pour déterminer des mesures d'efficacité et de performance, incluant l'étalonnage.

En 2015-2016, la Société a continué à définir des indicateurs potentiels d'étalonnage, notamment avec la SCHL. La diversité des interventions publiques en matière d'habitation rend complexe un étalonnage pertinent entre organisations. Toutefois, la Société dispose d'un ensemble de données qui lui permettent d'apprécier ses résultats, de mettre en relief sa performance et de positionner le Québec par rapport aux autres administrations gouvernementales canadiennes[15].

En 2016-2017, les différentes mesures d'efficacité et de performance déterminées seront soumises au C. A. et harmonisées avec les activités stratégiques de veille et de balisage en cours dans l'organisation.

LA VEILLE ET LE BALISAGE

Les activités de veille et de balisage constituent des occasions favorables d'acquérir des savoirs, d'identifier de nouvelles pratiques et de partager les expertises qui permettent à la Société de s'améliorer en continu. Membre du Mouvement québécois de la qualité, la Société s'inspire des meilleures pratiques de gestion pour accroître sa performance. Elle est également membre de plusieurs organisations reconnues dans le domaine de l'habitation et collabore étroitement avec certains partenaires à l'étranger, dont la Société wallonne du Logement, l'Union sociale pour l'habitat, l'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa S.p.A. et la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces collaborations lui permettent de s'inspirer des meilleures pratiques pour les différents aspects de sa mission, d'améliorer ses méthodes et de mettre en valeur son expertise et son savoir-faire à l'échelle internationale.

Parmi les activités de soutien à l'industrie et à l'exportation de la Société figurent la réalisation et la diffusion d'une étude stratégique sur la compétitivité et les opportunités pour l'industrie québécoise des bâtiments préfabriqués. Cette étude a permis de jeter les premières bases du projet de filière exportatrice de systèmes de construction verte, aussi nommé VISION 2030, qui vise à repositionner l'industrie de la construction préfabriquée pour en faire un créneau industriel d'avenir, à forte valeur ajoutée et orienté vers les marchés extérieurs. De plus, la Société a appuyé la réalisation d'une étude plus spécifique sur les perspectives de la modélisation des données du bâtiment (Building Information Modeling (BIM)) pour la préfabrication de bâtiments multifamiliaux. Elle a également assuré une veille des occasions d'affaires découlant de projets d'aide au développement et d'aide humanitaire et a porté à l'attention des industriels concernés les perspectives les plus pertinentes.

Enfin, en collaboration avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec (QWEB), la Société a soutenu l'embauche de démarcheurs sur les marchés de la Nouvelle-Angleterre et de la Chine ainsi que la tenue de missions de prospection en Chine. Ces projets ont facilité des exportations d'une valeur de 73 millions de dollars, ce qui représente 612 emplois et des revenus fiscaux pour le gouvernement du Québec de plus de 2,5 millions de dollars (selon le modèle intersectoriel du Québec (MISQ) de l'Institut de la statistique du Québec).

15. Voir la section 2, Les résultats.

LES PRATIQUES INNOVANTES

Les activités de veille et de balisage de la Société vont de pair avec les échanges sur les pratiques innovantes en matière d'habitation. En 2015-2016, elle a accueilli six délégations ou représentants étrangers en provenance d'Europe, d'Afrique et d'Océanie, afin de faire connaître les initiatives novatrices mises en œuvre au Québec, notamment en matière d'accompagnement social et de soutien communautaire, de logement coopératif, de construction de logements abordables, d'efficacité énergétique et de programmes et services conçus pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu.

Afin de favoriser le développement de l'industrie de l'habitation au Québec et de promouvoir l'innovation, la Société a soutenu diverses activités, dont le financement d'une analyse de cycle de vie comparative d'un projet d'habitation communautaire à Québec ainsi que le financement de trois projets menés par l'Université Laval, soit le Centre de formation continu en développement durable, la Chaire industrielle en bâtiment écoresponsable et le partenariat de recherche « Habiter le Nord québécois : mobiliser, comprendre, imaginer ». En 2015-2016, la Société a en outre effectué un suivi et travaillé à la réalisation de huit projets d'habitation novateurs, dont les six premiers ci-dessous mentionnés sont des projets réalisés en vertu du programme AccèsLogis Québec, soit :

- le projet « K » à la Cité Verte de Québec, une habitation communautaire de 40 logements qui offre une performance supérieure en matière d'économie d'énergie et de réduction des répercussions environnementales. La construction s'est achevée à l'été 2015;
- l'un des premiers immeubles de six étages à ossature légère de bois, actuellement en construction dans le quartier de la Pointe-aux-Lièvres à Québec, qui permettra l'émergence de projets en bois de moyenne hauteur;
- un projet de 166 logements, présentement en construction à Laval, qui s'inspire de la formule de l'habitat passif et qui vise une faible consommation énergétique;
- deux projets comptant respectivement 75 et 28 logements, présentement en construction à Québec, qui intègrent diverses mesures de développement durable, dont plusieurs s'inspirent des critères de la certification LEED;
- un projet de 62 logements, présentement en construction à Gaspé, qui vise des économies d'énergie grâce à un système de géothermie et une fenestration à haute performance énergétique;
- un prototype d'habitation à Quaqtaq, au Nunavik, qui tient compte à la fois des particularités socioculturelles des Inuits et des spécificités du milieu, notamment avec un nouveau type de fondations adaptées aux conditions du sol et la prise en considération de l'efficacité énergétique et de l'aérodynamisme du bâtiment. La construction de ce jumelé s'est terminée en janvier 2016 et il est habité depuis;
- la mise à l'essai d'un système constructif en panneaux préfabriqués conçu pour le transport intermodal pour la réalisation de bâtiments multilogements à très faible empreinte écologique.

Enfin, en guise de soutien à l'exportation, la Société a également poursuivi le développement du projet VISION 2030 en appuyant la tenue de chantiers de réflexion à l'automne 2015 et d'un colloque en février 2016. Ces activités, qui ont réuni les principaux acteurs publics et privés du secteur des bâtiments préfabriqués, ont permis de dégager une vision et des objectifs à long terme pour le développement de l'industrie sur les marchés extérieurs.

LES RESPONSABILITÉS ÉTHIQUES ET SOCIALES

En tant qu'organisme public, la Société doit s'assurer que ses actions sont guidées par des principes d'éthique, de transparence et de responsabilité sociale envers les parlementaires et la société québécoise.

LA DÉONTOLOGIE ET L'ÉTHIQUE

La déontologie et l'éthique sont, pour la Société, de précieux instruments de saine gouvernance. Au cours de l'exercice 2015-2016, aucune dérogation au Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec n'a été signalée[16].

Comme c'est le cas dans l'ensemble de la fonction publique, le personnel de la Société est assujetti au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Un guide sur la déontologie et l'éthique conçu par l'organisation est disponible pour les employés dans l'intranet. De plus, tous les nouveaux membres du personnel sont sensibilisés à l'éthique à leur arrivée à la Société.

Les dirigeants et les administrateurs des offices d'habitation sont également soumis à un code de déontologie depuis 2007[17]. En 2015-2016, la Société a reçu deux nouvelles dénonciations en vertu de ce code; ayant été retirées, elles n'ont pas été traitées.

Par ailleurs, le traitement de deux dénonciations reçues en 2014-2015, concernant le même dossier, a été terminé en 2015-2016. Le dossier était fondé et une sanction a été appliquée.

L'EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION

La Société dispose d'un pouvoir d'exception. Plus exactement, elle peut mettre en œuvre un programme spécial, lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent, et y prévoir des conditions ou règles d'attribution différentes de celles prescrites dans les règlements adoptés en vertu de sa loi constitutive[18]. En 2015-2016, elle a exercé ce pouvoir à une occasion en reconduisant, pour une période d'un an, les unités de supplément au loyer prescrites en 2004 et 2005 par l'entremise des programmes d'aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs.

16. Voir l'annexe 3, Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec.
17. Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 2) – disponible en version électronique au www.habitation.gouv.qc.ca/la_shq/acces_a_linformation_et_protection_des_renseignements_personnels/documents_servant_a_la_prise_de_decision.html.
18. Les règlements découlant de la Loi sur la Société d'habitation du Québec fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la Société peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte de la situation.

LA TRANSPARENCE

Dans un souci de transparence, la Société s'assure de rendre disponible l'information utile, pertinente et d'intérêt pour le public sur son site Web afin de faciliter l'accès à l'information aux citoyens, tout en protégeant les renseignements personnels. En 2015-2016, elle a reçu 65 demandes d'accès à l'information[19]. Parmi ces dernières, 63 % ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins.

La Société rend également publique la rémunération de ses dirigeants[20]. Pour la période 2015-2016, aucune bonification fondée sur le rendement n'a été attribuée aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

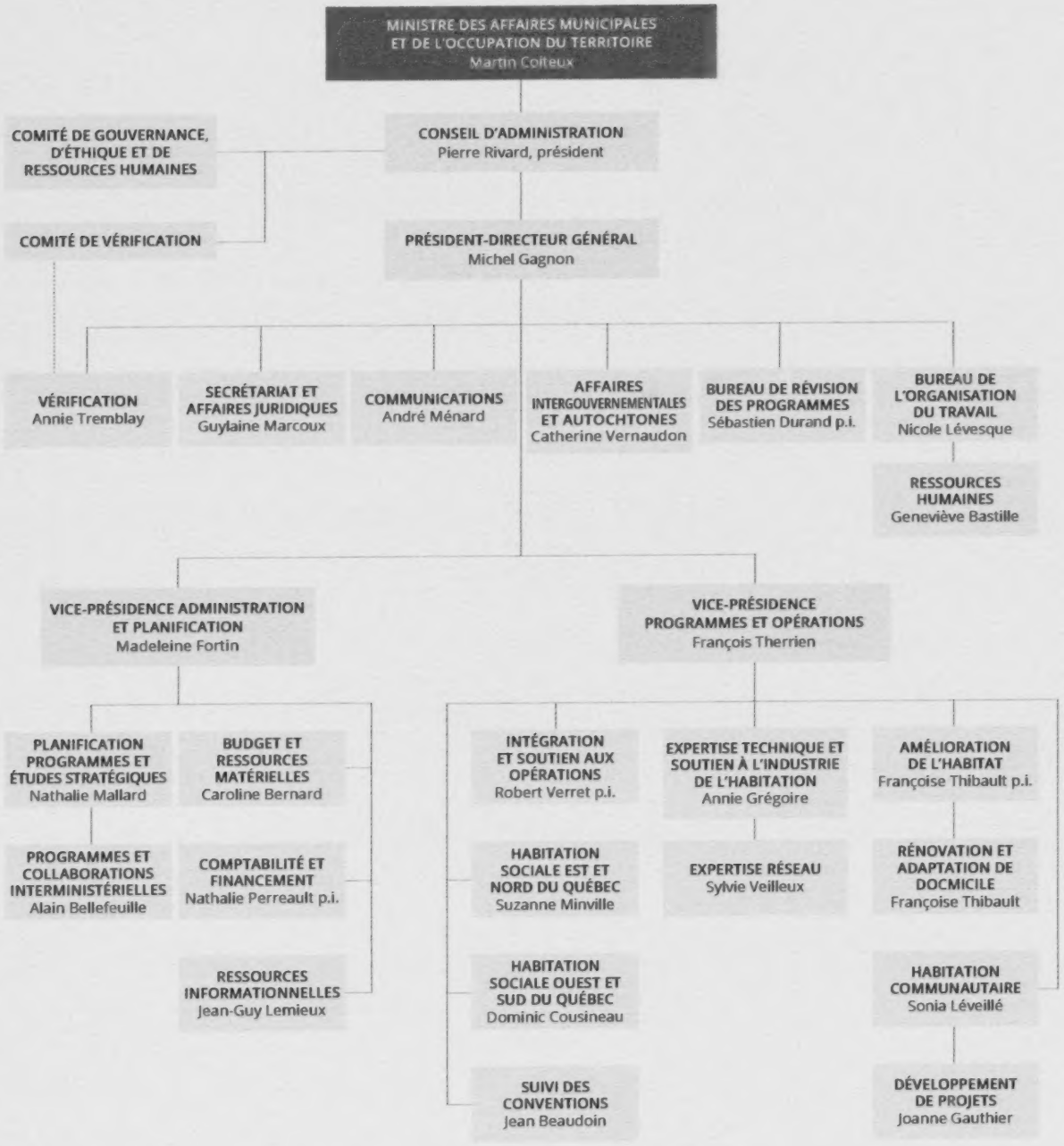
La Société contribue aux grandes orientations gouvernementales visant à relever les défis qui se posent à la société québécoise. Ses choix stratégiques tiennent compte des principes de développement durable et contribuent à l'occupation et à la vitalité des territoires. Elle participe notamment à la réalisation de 12 plans d'action gouvernementaux[21] et l'ensemble de ses interventions confirme son engagement[22].

Par sa mission, la Société partage avec la population ses préoccupations d'égalité, de diversité et de solidarité sociale. Elle s'assure que son personnel est représentatif de la société québécoise et que ses pratiques facilitent l'accès à l'emploi des membres des groupes cibles, leur intégration et leur maintien en emploi[23].

La Société fait aussi la promotion de la qualité du français, langue de travail de l'organisation et de la société québécoise, et ce, dans l'ensemble de ses activités. De plus, la politique linguistique de la Société a été mise à jour en 2014[24].

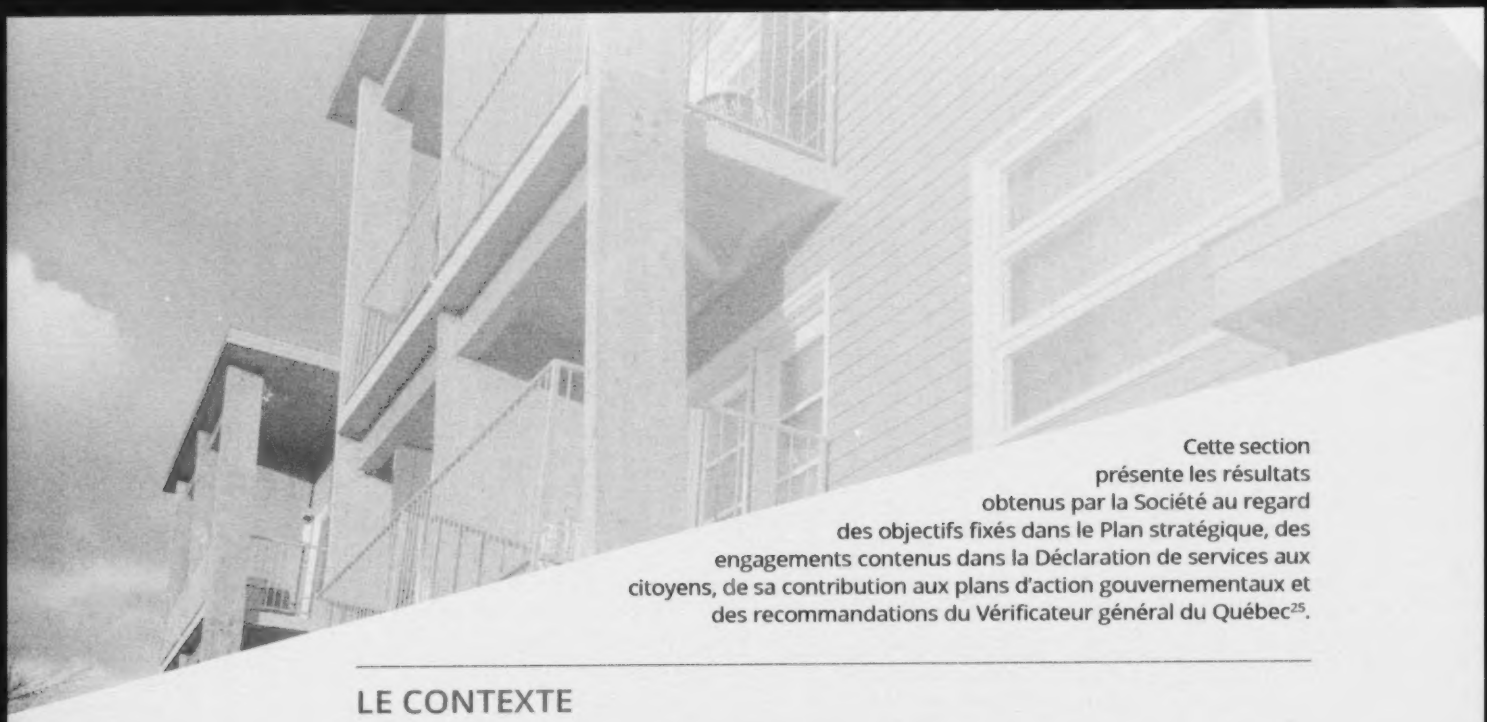
19. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 3 : Accès aux documents et protection des renseignements personnels.
20. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 4 : Rémunération des dirigeants.
21. Voir la section 2, Les résultats, « La contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales ».
22. Voir le Plan stratégique et l'annexe 5, Développement durable et efficacité énergétique.
23. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 5 : Accès à l'égalité en emploi.
24. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 6 : Emploi et qualité de la langue française à la Société.

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016



SECTION 2

LES **RÉSULTATS**



Cette section
présente les résultats
obtenus par la Société au regard
des objectifs fixés dans le Plan stratégique, des
engagements contenus dans la Déclaration de services aux
citoyens, de sa contribution aux plans d'action gouvernementaux et
des recommandations du Vérificateur général du Québec[25].

LE CONTEXTE

En 2015-2016, le gouvernement du Québec a invité les ministères et organismes à poursuivre leurs efforts afin d'assainir les finances publiques et de contribuer de façon notable au retour à l'équilibre budgétaire. Les défis que pose la situation financière du gouvernement du Québec sont multiples et exigent non seulement un resserrement des dépenses de nature administrative, mais également un réexamen des services offerts aux citoyens en fonction des besoins prioritaires de la population.

Au cours de la dernière année, la Société a poursuivi son engagement dans cette démarche, guidée par l'importance de sa mission envers sa clientèle principale : les ménages à faible revenu et les personnes vulnérables qui ont besoin d'accéder à un logement adéquat. D'ailleurs, elle a mis en place le nouveau programme Supplément au loyer – marché privé afin d'accroître l'accessibilité à un logement à loyer modique à des ménages à faible revenu. Outre des mesures de contrôle de ses dépenses de fonctionnement et de son effectif ainsi que le réexamen de son offre de service, le Bureau de révision des programmes et le Bureau de l'organisation du travail, mis en place par la Société, ont émis des recommandations afin d'accroître la performance, l'efficacité et l'efficience de l'organisation et de ses programmes. À terme, la Société désire instaurer une approche intégrée de son offre de service qui s'ajuste aux besoins spécifiques des ménages et des milieux.

L'urgence d'agir et les efforts consentis ne sont pas sans conséquence sur l'atteinte de certains objectifs que la Société avait définis dans son Plan stratégique. En 2015-2016, de nouveaux programmes ont été mis en place alors que d'autres ont vu leur budget diminuer ou non reconduit. Les résultats obtenus, en ce qui concerne quelques objectifs stratégiques, reflètent les priorités de l'organisation et les ressources dont elle dispose.

25. Les résultats relatifs aux objectifs stratégiques présentent les données sur une base historique lorsque celles-ci sont disponibles. Elles sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

PROLONGATION DU PLAN STRATÉGIQUE

Le conseil d'administration de la Société a décidé de prolonger le Plan stratégique 2011-2016 d'une année et d'amorcer la démarche de planification stratégique à l'automne 2016. Cette décision est motivée par l'obligation inscrite dans la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État à l'effet que, dix ans après l'adoption de cette loi, un rapport doit être déposé au gouvernement sur l'application de la loi constitutive de la Société et l'actualisation de sa mission. Les propositions qui seront soumises au ministre responsable de l'habitation quant à sa mission permettront à la Société d'établir un nouveau plan stratégique.

Dans ce contexte, la Société a maintenu l'échéance des cibles fixées pour 2016 dans son Plan stratégique alors que les cibles annuelles demeureront en vigueur pour 2016-2017.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Plusieurs facteurs déterminent la performance d'une organisation. Parmi ces derniers figurent sa capacité à atteindre ses objectifs stratégiques, la satisfaction de sa clientèle, la satisfaction de son personnel ainsi que sa gestion financière. La Société exerce un suivi rigoureux des indicateurs clés dans chacun de ces volets.

Au terme de la cinquième année de mise en œuvre du Plan stratégique de la Société, sept objectifs sont déjà atteints et la majorité des autres sont en voie de l'être.

Un sondage mené auprès des citoyens à l'automne 2015 a permis de dégager que 58 % des répondants estiment consacrer plus de 30 % de leurs revenus de ménage à leur habitation. Toutefois, 71 % affirment qu'après avoir payé tous les frais mensuels associés à leur habitation, les revenus restants leur permettent de subvenir entièrement ou assez à leurs autres besoins. Les locataires et les personnes ayant un revenu familial inférieur à 25 000 $ sont proportionnellement plus nombreux à affirmer qu'ils subviennent difficilement à leurs besoins après avoir payé les coûts de logement.

La Société exerce un suivi de l'évolution des besoins impérieux en matière de logement au sein de la population. Les données de l'Enquête nationale auprès des ménages réalisée en 2011 et de l'Enquête canadienne sur le revenu de 2012 et 2013, compilées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, indiquent une amélioration de la situation du Québec comparativement aux autres administrations canadiennes.

En tant qu'organisme gouvernemental, la Société est soucieuse de contrôler ses coûts d'exploitation et de consacrer la plus grande portion de ses dépenses à ses programmes afin de répondre aux besoins de sa clientèle. Au cours des dernières années, la Société a contenu ses frais d'administration à moins de 5 % de ses dépenses totales[26].

26. Le calcul est établi à partir des données contenues dans l'état des résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2016. Le pourcentage des frais d'administration de la Société représente la proportion des frais d'administration par rapport aux charges totales.

ÉTALONNAGE – MÉNAGES AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX EN LOGEMENT

La Société exerce une veille stratégique sur la situation des ménages éprouvant des besoins impérieux en matière de logement[27] au Québec et dans les autres administrations gouvernementales canadiennes. Cet étalonnage permet de mesurer les progrès du Québec, notamment quant aux effets des interventions de la Société en matière d'habitation auprès des ménages, mais également de s'inspirer des meilleures pratiques des administrations gouvernementales les plus performantes.

En 1991, le Québec se situait au 7e rang des provinces et territoires en ce qui a trait au pourcentage de ménages ayant des besoins impérieux en logement, avec un taux de 14,52 %. En 2011, elle se positionnait au 5e rang, avec un taux de 10,81 %.

Toutefois, la situation demeure toujours fragile au contexte économique, à la disponibilité de logements abordables et au marché de l'habitation, comme en témoigne la fluctuation des données sur l'évolution des ménages éprouvant des besoins impérieux en logement au Québec entre 1991 et 2011.

Au cours des vingt dernières années, le pourcentage de ménages ayant des besoins impérieux en logement au Québec a diminué. En 2011, le nombre de ménages dans cette situation était de 348 485, dont 78 % étaient locataires.

27. Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement, un ménage éprouve un besoin impérieux en matière de logement si son habitation n'est pas conforme à au moins une des normes d'acceptabilité (qualité, taille, abordabilité) et si 30 % de son revenu total avant impôt s'avère insuffisant pour payer le loyer médian des logements acceptables (répondant aux trois normes d'occupation) situés dans sa localité.

POURCENTAGE DES MÉNAGES AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX EN MATIÈRE DE LOGEMENT – CANADA, PROVINCES ET TERRITOIRES – COMPARAISON 1991-2011

	1991		2011	
	%	RANG	%	RANG
CANADA	**13,60**		**12,50**	
Île-du-Prince-Édouard	13,39	3	9,22	1
Nouveau-Brunswick	16,20	10	9,89	2
Manitoba	13,88	5	10,26	3
Alberta	12,76	2	10,70	4
Québec	**14,52**	**7**	**10,81**	**5**
Terre-Neuve-et-Labrador	14,51	6	11,37	6
Nouvelle-Écosse	13,59	4	12,52	7
Saskatchewan	14,92	8	13,18	8
Ontario	11,88	1	13,41	9
Yukon	16,30	11	14,56	10
Colombie-Britannique	15,58	9	15,35	11
Territoires-du-Nord-Ouest	28,91	12	15,65	12
Nunavut			39,26	13

Source : SCHL, Logement au Canada en ligne

ÉVOLUTION DES MÉNAGES ÉPROUVANT DES BESOINS IMPÉRIEUX EN MATIÈRE DE LOGEMENT – QUÉBEC, 1991 À 2011

	1991	1996	2001	2006	2011
Pourcentage des ménages en besoins impérieux	14,5 %	16,3 %	12,5 %	10,6 %	10,8 %
Nombre total de ménages en besoins impérieux	359 985	426 655	352 350	324 590	348 485
propriétaires	*72 450*	*89 825*	*74 655*	*63 935*	*78 150*
locataires	*287 545*	*336 825*	*277 695*	*260 655*	*270 340*

Source : SCHL, Logement au Canada en ligne

Pour le Québec, l'ensemble des régions métropolitaines de recensement (RMR) ont vu diminuer le pourcentage de ménages ayant des besoins impérieux en logement entre 1991 et 2011.

Sur les 34 RMR au Canada, cinq des six du Québec se classent parmi celles ayant les plus faibles taux de ménages avec des besoins impérieux en logement en 2011.

Parmi les grandes RMR canadiennes, celle de Toronto est passée du 21e rang en 1991 au 33e rang en 2011, avec un taux de 16,94 %. La RMR de Vancouver est demeurée au 34e rang, même si son taux de ménages en besoins impérieux en logement a diminué entre 1991 et 2011.

POURCENTAGE DES MÉNAGES AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX EN MATIÈRE DE LOGEMENT DANS LES RÉGIONS MÉTROPOLITAINES DE RECENSEMENT (RMR) – CANADA, QUÉBEC, ONTARIO ET COLOMBIE-BRITANNIQUE – COMPARAISON 1991-2011

RÉGIONS MÉTROPOLITAINES DE RECENSEMENT (RMR)	1991		2011	
	%	RANG	%	RANG
CANADA (toutes les RMR)	**13,55**		**12,45**	
QUÉBEC				
Saguenay	10,59	3	5,94	1
Trois-Rivières	14,97	29	8,22	2
Québec	13,55	22	8,65	3
Gatineau (partie de la RMR Ottawa – Gatineau située au Québec)	11,01	9	9,58	5
Sherbrooke	15,18	30	9,81	6
Montréal	17,13	32	13,34	28
ONTARIO				
Toronto	13,54	21	16,94	33
COLOMBIE-BRITANNIQUE				
Victoria	15,86	31	14,67	32
Vancouver	19,13	34	17,75	34

Source : SCHL, Logement au Canada en ligne

En 2013, le Québec se positionnait au 3e rang des provinces et territoires pour ce qui est du pourcentage de ménages vivant en région urbaine ayant des besoins impérieux en logement, avec 9,8 %.

L'Ontario et la Colombie-Britannique figurent parmi les provinces dont les taux de ménages en milieu urbain éprouvant des besoins impérieux en logement sont les plus élevés au Canada.

POURCENTAGE DES MÉNAGES VIVANT EN RÉGION URBAINE AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX EN MATIÈRE DE LOGEMENT

	2011	2012	2013
Canada	**12,8**	**13,2**	**13,5**
Nouveau-Brunswick	9,8	8,7	8,4
Alberta	10,4	7,8	8,9
Québec	**11,3**	**8,9**	**9,8**
Terre-Neuve-et-Labrador	12,0	12,5	10,3
Saskatchewan	12,0	12,5	11,6
Manitoba	10,0	10,4	11,8
Nouvelle-Écosse	12,8	14,1	12,5
Île-du-Prince-Édouard	9,0	9,9	12,9
Colombie-Britannique	15,7	16,2	16,1
Ontario	14,0	16,6	16,6

Source : SCHL (indicateurs et données sur le logement fondés sur les résultats de l'Enquête canadienne sur le revenu de 2012 et 2013 et l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011, Premières estimations annuelles, 14 décembre 2015 : www.cmhc-schl.gc.ca/fr/clfihaclin/observateur/observateur_026.cfm)

TABLEAU ABRÉGÉ DES RÉSULTATS – PLAN STRATÉGIQUE*

OBJECTIFS	Appréciation des objectifs	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
ORIENTATION 1 : ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS				
1.1 Accroître l'offre de logements abordables	●	Nombre de nouveaux logements	2 500 logements livrés par année	1 189
1.2 Améliorer l'état des logements sociaux et abordables	●	Nombre de logements rénovés	27 500 logements d'ici 2016	26 748
1.3 Soutenir financièrement les ménages à faible revenu	●	Nombre de ménages à faible revenu soutenus	208 000 ménages par année	229 078
ORIENTATION 2 : ADAPTER LE MILIEU DE VIE				
2.1 Adapter les logements aux besoins physiques	●	Nombre de logements adaptés	8 700 logements d'ici 2016	8 745
		Délai de traitement moyen des dossiers d'adaptation de domicile	Délai moyen de 24 mois d'ici 2016	23 mois
2.2 Contribuer à revitaliser les milieux de vie	●	Nombre de municipalités participantes	Aucune cible	1
2.3 Améliorer l'offre de service d'accompagnement social	●	Nombre de nouvelles ententes de collaboration	2 nouvelles ententes d'ici 2016	2
ORIENTATION 3 : RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS				
3.1 Rapprocher les services des citoyens	●	Délégation de fonctions aux centres de services	100 % de nouvelles fonctions déléguées	Consolidation terminée 3 projets pilotes terminés et évalués
		Proportion des municipalités qui ont participé au mode de gestion déléguée	95 % par année	97 %
3.2 Renforcer la complémentarité des activités de la SHQ et de ses partenaires	●	Démarche visant à renforcer les mécanismes de concertation	Mise en œuvre des mécanismes recommandés	Démarche revue et en réalisation
3.3 Intensifier la collaboration interministérielle	●	Participation à de nouveaux plans d'action gouvernementaux	5 d'ici 2016	5

● **Atteint :** objectif atteint.
● **Atteinte anticipée :** objectif en voie d'être atteint même si la progression est inférieure aux attentes.
● **À risque élevé :** atteinte de l'objectif compromise.

OBJECTIFS	Appréciation des objectifs	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2015-2016
ORIENTATION 4 : DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION				
4.1 Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation		État d'avancement du plan	Adoption du plan 2011-2014 et mise en œuvre	Plan adopté et finalisé
4.2 Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques		État d'avancement du plan	Adoption de la stratégie 100 % des actions réalisées d'ici 2016	Stratégie adoptée 84 % des actions réalisées
4.3 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée		Taux de roulement du personnel régulier (mutations et démissions)	Inférieur à 10 % d'ici 2016	11,93 %
4.4 Optimiser les processus				
4.4.1 Les processus d'affaires		État d'avancement des projets prioritaires	100 % des cibles annuelles	Cibles atteintes
4.4.2 Les processus des services à la clientèle		Nombre de processus optimisés	Au moins 3 processus d'ici 2016	3
4.4.3 La gestion intégrée des risques (GIR)		Actualisation des risques	Adoption de la stratégie de GIR Mise en œuvre du plan et suivi	Stratégie adoptée Complété
4.4.4 Les technologies de l'information		Évolution des dépenses prévues dans le Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016	Adoption du plan Mise en œuvre du plan	Plan adopté État d'avancement global de 69 %
4.5 Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux		Nouveau produit financier pour le logement communautaire	Évaluation d'un nouveau produit (capital patient) Mise en œuvre et suivi	Évaluation terminée Projet pilote abandonné
		Études sur l'incidence et l'effet de levier des programmes de la SHQ	Dépôt des rapports et recommandations Élaboration d'un plan d'action et suivi	Études réalisées Recommandations intégrées à la révision des programmes

* Bien que la Société prolonge d'un an son Plan stratégique, les cibles fixées pour 2016 demeurent en vigueur dans l'évaluation des résultats.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

TABLEAU SYNOPTIQUE 2015

MISSION FAVORISER L'ACCÈS DES CITOYENS À DES CONDITIONS ADÉQUATES DE LOGEMENT

ENJEUX

DES LOGEMENTS ADÉQUATS ET DURABLES DANS UN MILIEU DE VIE SAIN

DES PARTENARIATS FRUCTUEUX

ORIENTATIONS

1 | ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

2 | ADAPTER LE MILIEU DE VIE

3 | RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS

AXES D'INTERVENTION

Le soutien au logement pour les ménages qui en ont besoin

L'adéquation des logements et des services aux besoins

L'interaction, le partage du savoir et de l'expertise

OBJECTIFS

1.1 Accroître l'offre de logements abordables

Nombre de logements abordables livrés
Cibles 2011-2012 : 2 500
2012-2016 : 2 500 par année

Nombre de logements privés, coopératifs et sociaux livrés au Nunavik
Cible 840 d'ici 2016

1.2 Améliorer l'état des logements sociaux et abordables

État d'avancement de l'application du Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM
Cible 100 % du Cadre de gestion appliqué en 2016

Nombre de logements privés rénovés
Cible 43 000 d'ici 2016
Cible 27 500 d'ici 2016
révisée

1.3 Soutenir financièrement les ménages à faible revenu

Nombre de ménages aidés financièrement
Cible au moins 208 000 ménages par année

2.1 Adapter les logements aux besoins physiques

Nombre de logements adaptés
Cible 9 700 d'ici 2016
Cible 8 700 d'ici 2016
révisée

Réduction du délai moyen de traitement d'un dossier du Programme d'adaptation de domicile
Cible délai moyen de traitement de 24 mois en 2016

2.2 Contribuer à revitaliser les milieux de vie

Nombre de municipalités participantes et de projets subventionnés
Cible 35 municipalités par année
Aucune cible pour 2015-2016

2.3 Améliorer l'offre de service d'accompagnement social

Nombre d'ententes intersectorielles visant l'accompagnement social de clientèles ciblées
Cible 2 nouvelles ententes d'ici 2016

3.1 Rapprocher les services des citoyens

État d'avancement des travaux de délégation de fonctions
Cibles consolidation des fonctions déléguées en 2012
100 % des cibles annuelles atteintes à partir de 2013

Proportion des partenaires municipaux qui ont adhéré au mode de gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat
Cible au moins 95 % par année

3.2 Renforcer la complémentarité des activités de la SHQ et de ses partenaires

Démarche visant à renforcer les mécanismes de concertation
Cibles 2012 : analyse des mécanismes de concertation
2013 et années suivantes : mise en œuvre des mécanismes recommandés

3.3 Intensifier la collaboration interministérielle

Contribution aux plans d'action gouvernementaux où l'habitation peut apporter une valeur ajoutée
Cible au moins 5 d'ici 2016

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC

Notes : Certaines cibles peuvent varier en fonction des crédits accordés aux programmes. Modifications apportées au Plan : cibles des objectifs 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1 et du sous-objectif 4.4.1 ainsi que le libellé, l'indicateur et la cible du sous-objectif 4.4.3. Retrait d'un indicateur et d'une cible à l'objectif 2.3.

VISION BÂTISSONS ENSEMBLE DU MIEUX-VIVRE

UNE ORGANISATION NOVATRICE, AGILE ET PERFORMANTE

4 | DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION

Le développement et la promotion du savoir

4.1 Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation

Études planifiées, réalisées ou soutenues par la SHQ
Cibles 2011 : adoption d'un plan d'action sur les études à réaliser
2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.2 Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques

Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation
Cibles 2012 : adoption de la stratégie
2013 et années suivantes : mise en œuvre de la stratégie

Les ressources nécessaires

4.3 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée

Taux de roulement du personnel régulier (mutations ou démissions)
Cible taux de roulement inférieur à 10 % en 2016

4.4 Optimiser les processus

4.4.1 Les processus d'affaires
État d'avancement des projets prioritaires et importants
Cible 100 % des cibles annuelles atteintes

4.4.2 Les processus des services à la clientèle
Nombre de processus optimisés en fonction des besoins de la clientèle
Cible au moins 3 d'ici 2016

4.4.3 La gestion intégrée des risques
Mise en œuvre du Plan de gestion intégrée des risques
Cibles 2012-2013 : adoption de la stratégie de gestion intégrée des risques
2013 et années suivantes : mise en œuvre du plan et suivi

4.4.4 Les technologies de l'information
Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016
Cibles 2011 : adoption du plan stratégique quinquennal
2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.5 Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux

Nouveau produit financier dans le logement communautaire
Cibles 2011 : évaluation d'un nouveau produit
2012 et années suivantes : plan de mise en œuvre et suivi

Études sur l'incidence et l'effet de levier des programmes existants à la SHQ et analyse globale des programmes
Cibles 2012 : dépôt des rapports et recommandations
2012 et années suivantes : élaboration d'un plan d'action et suivi

LES CHOIX STRATÉGIQUES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC INTÈGRENT LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ORIENTATION 1
ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

La Société intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages à revenu faible ou modeste accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition des ménages à faible revenu, elle soutient financièrement la réalisation de projets de logement communautaire et abordable qui lui sont soumis par des organismes privés et publics et elle accorde une subvention à de nombreux autres ménages afin que soient réduites les dépenses que ceux-ci consacrent au logement. Dans une perspective de développement durable, des investissements importants sont consentis pour assurer la pérennité du parc de HLM et la qualité des logements destinés à la clientèle de la Société, composée essentiellement de personnes à revenu faible ou modeste. Par ses interventions, elle soutient également l'occupation et la vitalité des territoires. Elle contribue tout particulièrement à la qualité des milieux de vie en tenant compte des besoins locaux et des tendances sociodémographiques.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Principe de protection du patrimoine culturel et principe d'équité et de solidarité sociales

La Société a le devoir de s'assurer que ses actifs seront transmis aux générations futures dans un état satisfaisant afin de répondre à leurs besoins.

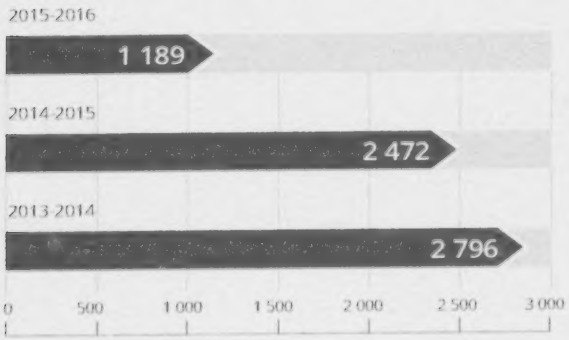
OBJECTIF 1.1 ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

La Société soutient financièrement les projets de logement social, communautaire et abordable soumis par le milieu. Ces projets, qui visent à accroître l'offre de logements abordables, sont réalisés grâce aux programmes AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ) et à des ententes spécifiques avec des partenaires du Nunavik.

ACCÈSLOGIS QUÉBEC ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC

En 2015-2016, la Société n'a pas atteint la cible de 2 500 logements abordables livrés annuellement par l'entremise du programme ACL qu'elle s'était fixée. Entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, 1 189 logements ont fait l'objet d'une prise de possession.

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES LIVRÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE ANNUELLE



Cible annuelle : 2 500

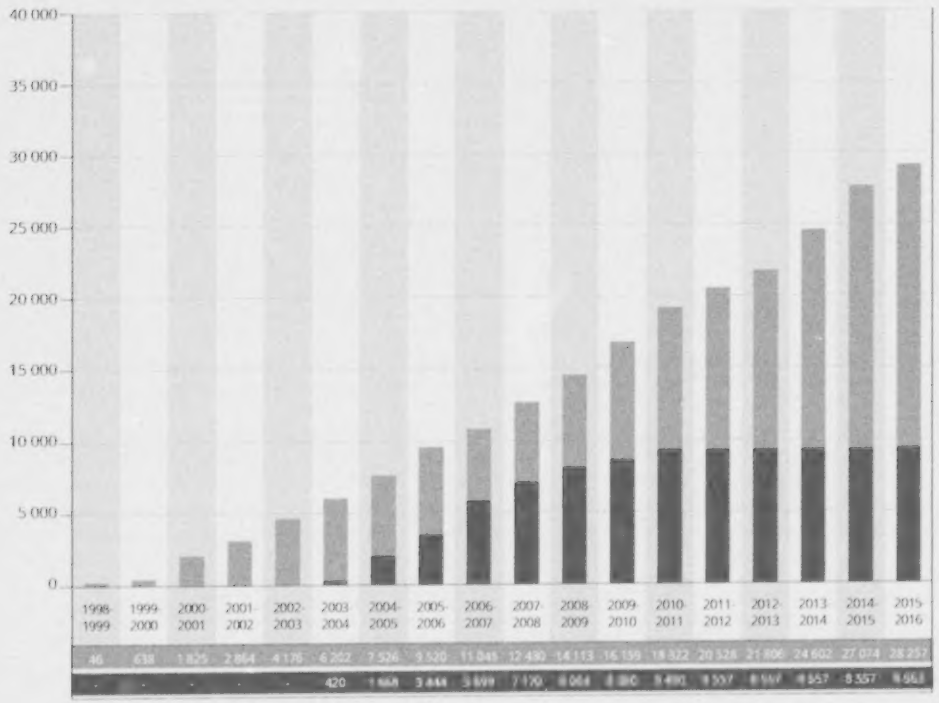
Cette performance s'explique notamment par des fluctuations dans la cadence de livraison des projets ACL par les promoteurs de projets. En effet, des écarts entre la date prévue et la date réelle de réalisation des projets ont été constatés au cours des dernières années. La Société s'est engagée dans des travaux de révision du programme AccèsLogis Québec.

Depuis 2014-2015, la Société a ajusté ses interventions en matière de logements abordables et à loyer modique entre les programmes AccèsLogis Québec et Supplément au loyer. En diminuant ses investissements dans la réalisation de logements AccèsLogis, elle accroît son offre de logements à loyer modique pour les ménages à faible revenu afin de répondre immédiatement aux besoins en logement de ces derniers.

CROISSANCE DE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

Du 1er avril 1998 au 31 mars 2016, 36 820 logements ont été livrés par l'entremise des programmes ACL et LAQ.

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES ET ABORDABLES LIVRÉS PAR L'ENTREMISE DES PROGRAMMES ACCESLOGIS ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (données cumulatives)*



Logements livrés – AccèsLogis Québec (phases I et II)

Logements livrés – Logements abordable Québec (phases I et II)

* Période du 1er avril 1998 au 31 mars 2016.

Au 31 mars 2016, l'objectif gouvernemental en matière de réalisation de logements abordables s'élevait à 48 674 logements. En plus des 36 820 logements livrés, 6 214 étaient en voie de réalisation et 4 534 étaient en développement, alors que 518 unités étaient réservées ou disponibles[28].

Depuis 2011, 10 008 nouveaux ménages ont bénéficié d'un logement abordable. Avec les 6 214 logements actuellement en réalisation, mis graduellement à la disposition des ménages, la croissance de l'offre de logements abordables s'établirait à 16 222 nouveaux logements depuis le début du Plan stratégique de la Société.

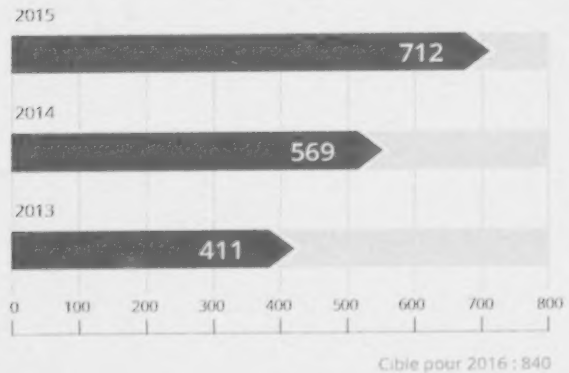
LOGEMENTS AU NUNAVIK

La Société s'était fixé comme objectif, pour 2016, de livrer 840 logements au Nunavik, soit 340 logements sociaux en vertu de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik 2010-2015 et 500 logements dans le cadre du Plan Nord. De ces 500 logements, 300 sont des logements sociaux et 200 sont des logements privés subventionnés par l'entremise du Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik (Programme d'accession à la propriété).

En 2015-2016, la Société a atteint 85 % de la cible qu'elle s'était fixée pour le 31 mars 2016 en livrant 712 des 840 logements à construire.

Tout d'abord, ce sont finalement 341 logements sociaux qui ont été livrés dans le cadre de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik 2010-2015. Au surplus, la Société a construit 60 logements additionnels issus du renouvellement de cette entente pour 2015-2016. Le nombre total de logements construits en vertu de ces ententes est donc de 401, ce qui excède l'objectif initial de 340 logements.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS, COOPÉRATIFS ET SOCIAUX LIVRÉS AU NUNAVIK PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



Dans le contexte du Plan Nord, la Société et ses partenaires ont également poursuivi la construction de logements sociaux, et les 80 logements livrés en 2015-2016 ont permis à la Société d'atteindre sa cible de 300 logements.

Toutefois, seulement 11 logements ont été construits sur les 200 initialement prévus dans le cadre du Programme d'accession à la propriété, en raison d'une très faible demande liée aux coûts d'acquisition d'une propriété et aux contraintes reliées au financement hypothécaire.

Par ailleurs, le volet Aide à l'occupation du Programme d'accession à la propriété a permis de verser en 2015-2016 une subvention à 76 ménages déjà propriétaires afin de diminuer le coût d'occupation de leur logement. Cette aide financière récurrente est destinée au paiement des taxes municipales et des primes d'assurance habitation.

28. Les 588 unités de logement prévues dans le volet privé du programme LAQ et issues de programmations antérieures ne seront pas construites.

LOGEMENTS LIVRÉS AU NUNAVIK

	CIBLE 2016	RÉSULTATS						
		2015	2014	2013	2012	2011	2010	TOTAL
Ententes en matière de logement au Nunavik (2010-2015 et 2015-2016)	340	60	68	61	68	81	63	401*
Plan Nord (2011-2016)	500							
• Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik	*300*	80	82	64	74	S. O.	S. O.	300
• Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle – module Aide à l'achat et à la construction	*200*	3	8	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	11
Total	**840**	**143**	**158**	**125**	**142**	**81**	**63**	**712**

* Le nombre de logements livrés inclut quatre logements intergénérationnels qui permettent à des ménages de personnes âgées d'habiter dans un logement contigu à un logement principal habité par des membres de leur famille.

OBJECTIF 1.2 AMÉLIORER L'ÉTAT DES LOGEMENTS SOCIAUX ET ABORDABLES

Les interventions de la Société visent l'amélioration de l'état des logements sociaux et abordables pour assurer la pérennité du parc de HLM ainsi que la rénovation de logements et de bâtiments résidentiels privés pour les ménages à faible revenu.

MAINTIEN ET AMÉLIORATION DU PARC DE HLM

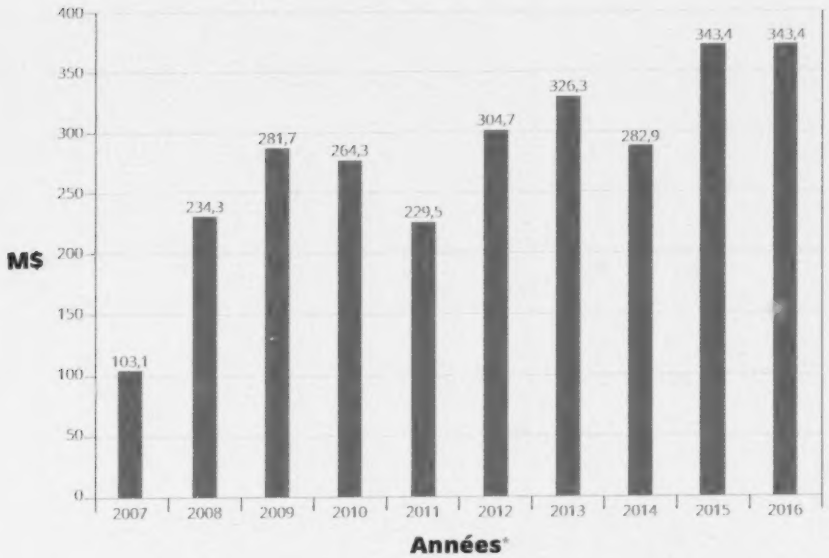
En 2015-2016, les activités menées par la Société portent à 79 % l'état d'avancement de l'application du Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'APPLICATION DU CADRE DE GESTION DES INVESTISSEMENTS POUR LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DU PARC DE HLM

2015-2016

Élaboré en 2010-2011, ce dernier vise à permettre une saine gestion des investissements des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) financés par l'entremise du Plan québécois des infrastructures (PQI). Les sommes consacrées à ces travaux sont passées de 103,1 millions de dollars en 2007 à 343,4 millions de dollars en 2015.

INVESTISSEMENTS POUR LES TRAVAUX DE REMPLACEMENT, D'AMÉLIORATION ET DE MODERNISATION (RAM) DES HLM



* Les données des années 1998 à 2013 inclusivement sont sur une base d'états financiers et constituent les données finales. Les données des années 2014, 2015 et 2016 s'appuient sur les budgets alloués.

En 2015-2016, la Société a poursuivi la mise en place de mesures afin de mieux connaître le parc de logements et les besoins d'intervention, de planifier rigoureusement les investissements et l'allocation des fonds, de contrôler la réalisation des travaux et d'obtenir une reddition de comptes de la part des organismes. Le second cycle d'inspection des ensembles immobiliers, amorcé en 2011, a été complété au 31 décembre 2015.

En outre, la Société a poursuivi le contrôle de la qualité des bilans de santé des immeubles (BSI) produits par les centres de services (CS) desservant les organismes œuvrant dans le logement social ainsi que celui touchant la gestion des travaux coordonnés par ces derniers. En 2016-2017, la Société procédera à la révision de son cadre de gestion des infrastructures publiques. La Société prévoit également produire un bilan global de la performance énergétique des immeubles.

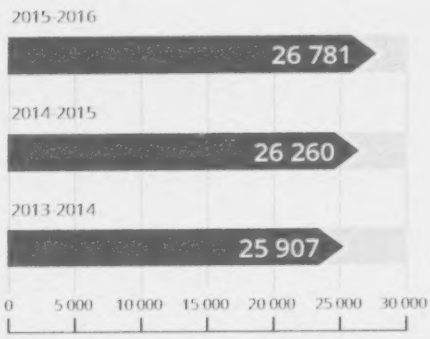
RÉNOVATION DE LOGEMENTS PRIVÉS

En 2015-2016, la Société a soutenu la rénovation de 521 logements privés par l'entremise de ses différents programmes de rénovation. Ce résultat porte à 97 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à rénover 27 500 logements privés au cours de la période allant de 2011 à 2016.

La Société n'a pas atteint la cible fixée pour 2016 en raison de la courte durée de la mise en œuvre du programme RénoRégion, lancé en décembre 2015. Toutefois, le Plan stratégique 2011-2016 ayant été prolongé d'une année, la Société pourrait atteindre la cible en 2017.

La Société travaille en collaboration avec les municipalités et les municipalités régionales de comté, à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle qui s'adressent aux propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste ainsi qu'aux propriétaires de logements locatifs abordables.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



Cible pour 2016 : 27 500

RÉNORÉGION

Le programme RénoRégion (PRR) a pour objectif d'aider financièrement les propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste qui vivent en milieu rural à exécuter des travaux pour corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence.

En 2015-2016, le Discours sur le budget annonçait une somme de 10 millions de dollars pour le PRR. Le programme est entré en vigueur le 24 décembre 2015, en remplacement des programmes RénoVillage et Réparations d'urgence. Ainsi, la programmation n'a duré que trois mois (jusqu'au 31 mars 2016).

En 2015-2016, la Société a engagé un peu plus de 4,8 millions de dollars pour contribuer financièrement à la rénovation de 509 logements, ce qui représente une subvention moyenne de près de 9 470 $ par logement.

RÉNOVATION QUÉBEC

Le programme Rénovation Québec (PRQ) établit un cadre d'intervention suivant lequel une municipalité peut mettre en place un programme qui répond à des besoins particuliers de revitalisation sur son territoire. L'aide financière accordée par la Société est au moins équivalente à celle de la municipalité.

En 2015-2016, des engagements ont été réalisés dans le cadre du volet II (bonification d'AccèsLogis Québec) du PRQ pour un projet AccèsLogis Québec annoncé avant le 1er avril 2014, date à laquelle le programme a été suspendu.

Par ailleurs, la Société s'est engagée à verser près de 23 800 $, issus de programmations antérieures, pour contribuer financièrement à la rénovation de 4 logements, ce qui représente une subvention moyenne de près de 5 950 $ par logement.

PROGRAMME FAVORISANT L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ET LA RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE DANS LA RÉGION KATIVIK – VOLET AIDE À LA RÉNOVATION

Le volet Aide à la rénovation du Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik permet aux propriétaires de rénover leur propriété. L'aide correspond à 50 % des coûts de réalisation reconnus, jusqu'à un maximum de 50 000 $. En 2015-2016, la Société s'est engagée à verser 101 716 $ pour la rénovation de 3 maisons, pour une subvention moyenne de près de 34 000 $ par maison.

PROGRAMME SPÉCIAL DE RÉNOVATION DE MAISONS DE LA COMMUNAUTÉ ALGONQUINE DE KITCISAKIK

Le Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik subventionne la rénovation et l'agrandissement de maisons situées en Abitibi, sur le territoire occupé par les Algonquins de Kitcisakik. Cette communauté autochtone est reconnue comme bande indienne par le ministère des Affaires autochtones et du Nord Canada, mais n'occupe pas une réserve au sens de la Loi sur les Indiens; les Algonquins de Kitcisakik vivent sur des terres publiques québécoises. En 2015-2016, la Société s'est engagée à verser 200 000 $ pour la rénovation de 5 maisons. La subvention moyenne s'élève à 40 000 $ par unité.

LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS

PROGRAMMES	RÉSULTATS		
	2015-2016	2014-2015	2013-2014
RénoRégion	509	0	0
RénoVillage	0	0	1 420
Réparations d'urgence	0	6	210
Rénovation Québec	4	347	5 398
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik – volet Aide à la rénovation	3	0	0
Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik	5	0	8
Total	**521**	**353**	**7 036**

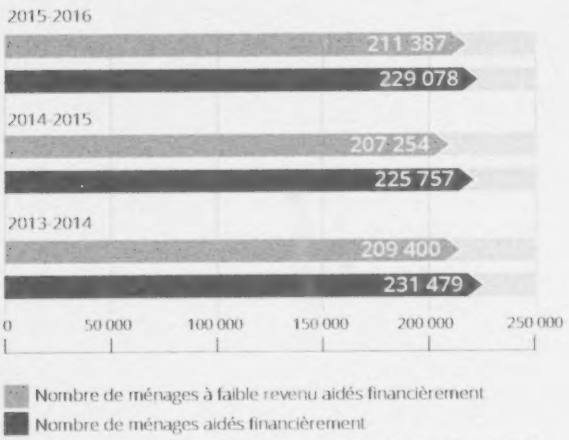
En 2015-2016, aucun nouveau budget n'a été alloué aux programmes RénoVillage, Réparations d'urgence, Amélioration des maisons d'hébergement – volet Rénovation et au Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite. De ce fait, aucun engagement n'a été autorisé par la Société en 2015-2016 pour ces programmes.

OBJECTIF 1.3 SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

En 2015-2016, la Société a aidé financièrement 229 078 ménages[29]. Parmi les ménages aidés, 92 %, soit 211 387 ménages, ont un faible revenu alors que la très grande majorité des autres ont un revenu modeste. La Société affiche en 2015-2016 un résultat supérieur à la cible qu'elle s'était fixée, qui consiste à soutenir au moins 208 000 ménages à faible revenu par année.

L'aide accordée aux ménages à revenu faible ou modeste provient à 97 % de programmes d'aide au logement : Allocation-logement (49 %), Habitations à loyer modique (35 %) et Supplément au loyer (13 %).

NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS FINANCIÈREMENT



29. Le nombre de ménages aidés considéré pour faire le bilan relatif à cet objectif diffère de la somme des interventions qui apparaît dans la section Coup d'œil (page 1, note 5).

ORIENTATION 2
ADAPTER LE MILIEU DE VIE

La Société agit sur la qualité de l'habitat et du milieu de vie. En effet, elle consent des investissements importants afin d'assurer la qualité des logements destinés aux personnes à revenu faible ou modeste ainsi que la revitalisation des secteurs résidentiels dégradés. Elle soutient en outre des interventions qui ont pour but de permettre aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins. Par ses interventions, la Société offre des solutions qui favorisent le maintien de la population dans son milieu de vie et contribue ainsi à soutenir l'occupation et la vitalité des territoires.

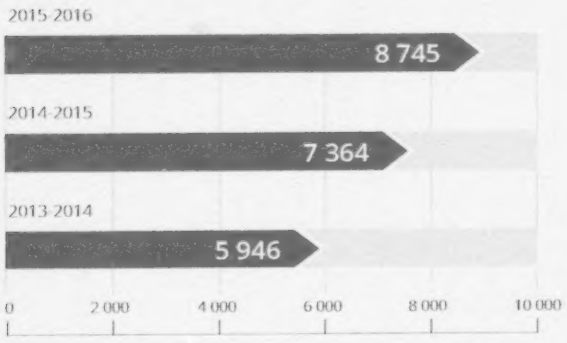
Plus qu'un simple bâtiment, le milieu de vie doit favoriser une meilleure intégration sociale et communautaire des ménages. À cet égard, la Société soutient l'initiative communautaire et favorise la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux et locaux.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Principe de protection du patrimoine culturel et principe de santé et de qualité de vie

La Société accorde une grande importance à la dimension humaine de l'habitat, à la qualité du milieu de vie, à la participation et à l'engagement social.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



OBJECTIF 2.1 ADAPTER LES LOGEMENTS AUX BESOINS PHYSIQUES

En 2015-2016, la Société a soutenu financièrement l'adaptation de 1 381 logements afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Elle a donc atteint la cible qu'elle s'était fixée, qui consiste à adapter 8 700 logements au cours de la période allant de 2011 à 2016[30].

La Société confie la gestion des programmes d'adaptation résidentielle aux municipalités et aux municipalités régionales de comté. De plus, elle a recours au réseau de la santé et des services sociaux pour l'évaluation des besoins des personnes handicapées.

30. Les programmes qui contribuent à l'atteinte de cette cible sont le Programme d'adaptation de domicile (PAD) et Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA), ce dernier étant suspendu depuis le 1er avril 2013.

PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE

Afin que soient exécutés des travaux d'adaptation, le Programme d'adaptation de domicile (PAD) accorde une aide financière aux propriétaires de domiciles où réside une personne handicapée qui répond à la définition inscrite dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale[31]. Ces travaux visent à éliminer ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes de la personne handicapée et de favoriser son maintien à domicile.

En 2015-2016, la Société a pris des engagements qui totalisent un peu plus de 20,8 millions de dollars en vue de soutenir financièrement l'adaptation de 1 381 logements, ce qui représente une subvention moyenne de près de 15 080 $ par logement.

Par ailleurs, en 2015-2016, la Société a versé 2,3 millions de dollars pour répondre à 4 262 demandes de réparation d'équipements spécialisés. Elle s'est aussi engagée à verser une aide financière totale de près de 1 million de dollars pour le remplacement de 43 équipements spécialisés, principalement des plateformes élévatrices pour personnes handicapées.

NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

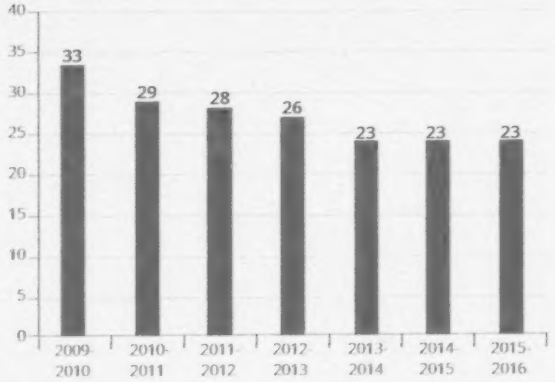
PROGRAMME	RÉSULTATS		
	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Programme d'adaptation de domicile	1 381	1 418	1 292

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

L'adaptation d'un domicile nécessite plusieurs étapes, notamment la détermination des besoins de la personne handicapée par un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, la production des plans et des devis par les partenaires des programmes d'amélioration de l'habitat (municipalités et MRC), l'obtention des soumissions par le propriétaire et l'exécution des travaux par l'entrepreneur. Plusieurs mois sont nécessaires pour franchir l'ensemble de ces étapes.

En 2015-2016, le délai de traitement moyen des demandes dans le cadre du PAD a été de 23 mois. Depuis 2013-2014, la Société a atteint la cible qu'elle s'était fixée, qui consistait à réduire le délai de traitement moyen d'une demande[32] à 24 mois pour 2016. Au cours des sept dernières années, le délai de traitement moyen a été réduit de dix mois.

DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (EN MOIS) D'UN DOSSIER DU PAD

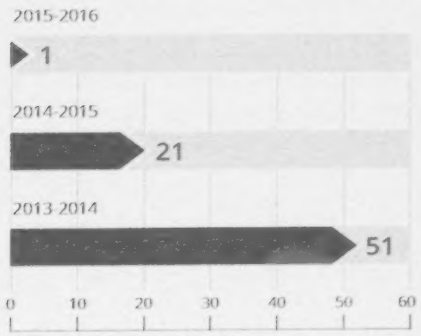


Cible pour 2016 : 24 mois

31. RLRQ, chapitre E-20.1.

32. Le délai de traitement d'une demande dans le cadre du PAD fait référence au nombre de mois écoulés entre l'inscription de la personne handicapée à la Société et le versement de l'aide financière au propriétaire du domicile.

NOMBRE DE MUNICIPALITÉS PARTICIPANTES



Aucune cible annuelle

OBJECTIF 2.2 CONTRIBUER À REVITALISER LES MILIEUX DE VIE

En 2015-2016, une municipalité s'est engagée à subventionner un projet de rénovation touchant quatre logements, par l'entremise du programme Rénovation Québec (PRQ).

Ce projet a été réalisé dans le cadre de la bonification du programme AccèsLogis Québec dont l'enveloppe budgétaire avait été réservée avant le 31 mars 2014.

En l'absence de nouveaux budgets alloués au PRQ, aucune cible n'a été fixée pour cet objectif stratégique depuis 2014-2015.

OBJECTIF 2.3 AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En 2015-2016, la Société a assuré le suivi des ententes intersectorielles conclues lors des années précédentes et ce, après avoir atteint la cible qu'elle s'était fixée pour 2016 et qui était de deux nouvelles ententes.

Un projet pilote destiné aux personnes de faible niveau de scolarité qui vivent dans des HLM se poursuit en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Le projet, dont l'évaluation est en cours, permet d'offrir aux locataires de HLM des formations sur place, dans leur milieu de vie, afin d'agir concrètement sur l'un des facteurs liés à la pauvreté et à l'exclusion sociale : le manque de compétences de base en littératie, en numératie et en technologie de l'information.

La Société a également maintenu des échanges réguliers avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin d'assurer un meilleur arrimage entre leurs réseaux respectifs, au bénéfice de leur clientèle commune. Soulignons qu'à la suite d'une entente avec le MSSS qui a permis de produire, en 2007, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et d'harmoniser les interventions des réseaux sociosanitaires et de l'habitation, des ententes de coopération sont conclues annuellement entre les offices d'habitation, les organismes sans but lucratif et les CISSS-CIUSSS.

Les échanges entre la Société et le MSSS ont aussi permis de relancer le comité national de suivi du Cadre de référence sur le soutien communautaire. Composé de représentants du milieu de la santé et de l'habitation, ce comité est chargé du suivi et de la coordination des activités de soutien communautaire en logement social et de veiller à l'application du Cadre. De plus, lors de la Rencontre des intervenants sociocommunautaires (RIS) 2015, la Société et le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) ont accueilli deux représentants de la Société wallonne du Logement. Ces derniers ont profité de leur passage au Québec pour en apprendre davantage sur l'accompagnement social en habitation et pour partager l'expérience de la Wallonie en la matière. Ils ont également rencontré des représentants des offices municipaux d'habitation de Québec et de Lévis. Ces rencontres leur ont permis d'apprécier deux approches sensiblement

différentes en matière d'accompagnement social et de les comparer avec le modèle wallon, où un réseau de référents sociaux assure le soutien communautaire aux résidents des HLM.

ORIENTATION 3
RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS

La Société peut joindre tous les citoyens et citoyennes dans leur milieu, directement ou grâce à son réseau étendu de mandataires et de partenaires déployé sur le territoire québécois. En favorisant la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux, communautaires et locaux, elle contribue à assurer des services de proximité de qualité à sa clientèle et à maintenir l'occupation et la vitalité des territoires.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Principe de subsidiarité et principe de partenariat et de coopération intergouvernementale

La Société croit à la participation et à l'engagement des citoyens et citoyennes en matière d'habitation. En optimisant son réseau de partenaires et en se rapprochant des communautés, elle s'assure de maintenir une offre de service de qualité adaptée aux milieux concernés.

OBJECTIF 3.1 RAPPROCHER LES SERVICES DES CITOYENS

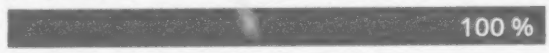
La mise en œuvre du réseau des centres de services (CS) et la gestion déléguée des programmes de la Société permettent aux organismes de prendre une plus grande part de responsabilité dans le logement social et d'assurer une prestation de services plus adaptée à ses particularités. Ce mode de gestion contribue à rapprocher les services des citoyens.

LES CENTRES DE SERVICES

Depuis 2013-2014, la Société a atteint sa cible et achevé 100 % des travaux d'élargissement du panier de services des CS qui étaient prévus.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX D'ÉLARGISSEMENT DU PANIER DE SERVICES DES CS

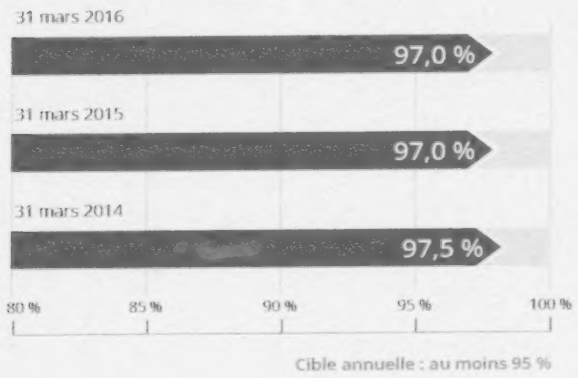
DEPUIS 2013-2014



De plus, la Société avait mis en place quatre projets pilotes dont l'objectif était d'accroître l'efficacité et l'efficience des services offerts par les CS. Deux se sont terminés en 2013-2014 et, en 2015-2016, le projet de tenue de livre et de préparation des états financiers par le CS de l'Outaouais a été finalisé. Ce projet a permis de réduire les frais annuels de vérification de l'OMH participant de près de 4 500 $. Avec les résultats positifs observés, le service se poursuit au terme du projet pilote et pourrait être offert à d'autres offices affiliés au CS de l'Outaouais. Le projet d'implantation du système d'entretien préventif informatisé par le CS de Bécancour a été suspendu à l'été 2015 en raison du manque de temps engendré par les nombreux travaux RAM que le CS devait coordonner.

Rappelons que la Société a confié aux 34 centres de services la responsabilité d'établir le bilan de santé des immeubles des quelque 800 organismes qu'ils servent et de soutenir ces organismes en ce qui a trait à la planification et à la réalisation des travaux majeurs de rénovation.

PROPORTION DE PARTENAIRES MUNICIPAUX ACTIFS* QUI ONT ADHÉRÉ AU MODE DE GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT



* Un partenaire actif désigne une municipalité participant à un des programmes d'amélioration de l'habitat depuis le 1er avril 2010.

LA GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

La Société confie à ses partenaires municipaux la responsabilité de gérer les programmes d'amélioration de l'habitat sur leur territoire en prenant en charge le traitement des dossiers des demandeurs jusqu'au versement de l'aide financière qui leur est accordée. Ce mode de gestion déléguée a l'avantage de rapprocher la prise de décision des citoyens et citoyennes, d'en améliorer la qualité et d'accélérer le traitement des demandes en diminuant le nombre d'intervenants et d'interventions.

En 2015-2016, la Société a dépassé sa cible, puisque 97 % des 212 partenaires municipaux ayant participé à un des programmes d'amélioration de l'habitat ont adhéré au mode de gestion déléguée. Au 31 mars 2016, 237 municipalités avaient signé les ententes relatives à la gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat. La cible est atteinte depuis 2013-2014.

OBJECTIF 3.2 RENFORCER LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ ET DE SES PARTENAIRES

En 2015-2016, la Société a atteint la cible qu'elle s'était fixée dans le cadre de la stratégie destinée à renforcer les mécanismes de concertation, revue en 2014. Elle a effectué une mise à jour des comités auxquels elle participe et a produit une cartographie des principales parties prenantes.

Le domaine de l'habitation est vaste et comporte de nombreux lieux de concertation et de collaboration de natures stratégique, tactique et opérationnelle qui, au fil des ans, ont démontré leur utilité pour la Société.

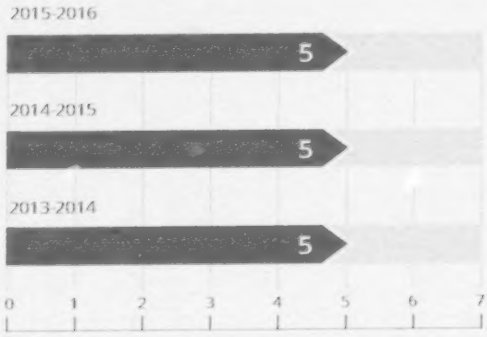
Dans le cadre de sa démarche de planification stratégique, la Société identifiera au cours de la prochaine année les mécanismes de concertation à maintenir ou à mettre en place, en fonction de ses nouvelles orientations, afin d'intensifier la complémentarité de ses activités et de ses partenaires.

OBJECTIF 3.3 INTENSIFIER LA COLLABORATION INTERMINISTÉRIELLE

L'objectif fixé pour 2016, qui établit à cinq le nombre de plans d'action gouvernementaux auxquels la Société doit avoir contribué, est atteint depuis 2013-2014.

Ainsi, depuis 2011, la Société a progressivement adhéré aux politiques, stratégie et plans suivants : la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, les plans visant le territoire au nord du 49e parallèle dont l'actuel Plan Nord à l'horizon 2035[33], la politique *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec,* l'Agenda 21 de la culture du Québec ainsi que la Politique nationale de lutte à l'itinérance Ensemble, pour éviter la rue et en sortir et son Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020.

NOMBRE DE NOUVELLES CONTRIBUTIONS À DES PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX SELON LESQUELS L'HABITATION PEUT APPORTER UNE VALEUR AJOUTÉE



Cible pour 2016 : 5 nouveaux plans

33. Le Plan Nord à l'horizon 2035 remplace l'ancien Plan Nord, auquel la Société contribuait les années antérieures.

ORIENTATION 4
DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION

L'innovation, le développement du savoir et l'amélioration en continu sont à la base d'une organisation novatrice, agile et performante. La Société mobilise toutes ses ressources afin de mettre son expertise en valeur et d'accroître son efficacité et sa performance pour ainsi atteindre tous les objectifs de son plan stratégique.

Principes d'accès au savoir, d'efficacité économique, et de production et de consommation responsables

La Société met en pratique des mesures qui lui permettent de développer et de promouvoir les connaissances en matière d'habitation, de favoriser l'innovation et d'adopter des comportements écoresponsables.

OBJECTIF 4.1 APPROFONDIR LES CONNAISSANCES SOCIOÉCONOMIQUES ET TECHNIQUES EN MATIÈRE D'HABITATION

La Société a atteint en 2014-2015 l'objectif qu'elle s'était fixé d'approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation. Elle a atteint ses cibles avec l'adoption et la mise en œuvre de son plan triennal de recherche 2011-2014.

La Société favorise dorénavant la réalisation d'études en partenariat, notamment avec le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC)[34] et les différents centres de recherche (universités, instituts, etc.). Un plan de recherche intérimaire a été élaboré et, en 2015-2016, la Société a réalisé plusieurs projets prévus dans ce plan.

LES RECHERCHES AUXQUELLES LA SOCIÉTÉ A CONTRIBUÉ

À la suite de l'adoption du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le FRQSC et ses partenaires[35] ont mis en place un vaste programme de recherche visant le développement et le renforcement de l'approche préventive à l'égard de la population en situation de pauvreté et d'exclusion sociale. Le transfert des connaissances acquises dans le cadre de la phase 2 de l'action concertée « Pauvreté et exclusion sociale » a débuté au printemps 2015 et se poursuivra au cours de la prochaine année. La phase 3 ainsi que les recherches dans le cadre de l'action concertée « Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socioéconomiques et de santé » sont en cours de réalisation.

En mai 2015, la Conférence régionale des élus (CRÉ) Montérégie-Est publiait *Les besoins en habitation des personnes aînées de la Montérégie-Est*. Des experts de la Société ont contribué à cette étude. Également, en août 2015, l'étude *Les caractéristiques économiques et la viabilité financière du parc des OSBL d'habitation du Québec*, réalisée pour le compte du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) avec la participation financière de la Société, a été publiée.

34. Fonds de recherche du Québec – Société et culture : Actions concertées « Pauvreté et exclusion sociale » et « Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socioéconomiques et de santé » : http://www.frqsc.gouv.qc.ca/fr/partenariat/projets-de-recherche?
35. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la Société ont contribué financièrement à cette action concertée.

Finalement, une recherche sous la responsabilité du Réseau québécois de développement social (RQDS) est en cours de réalisation et vise à documenter les répercussions socioéconomiques du logement communautaire dans une vision d'une occupation dynamique du territoire. Les résultats sont attendus à l'automne 2016.

LES ANALYSES ET TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA SOCIÉTÉ EN 2015-2016

La Société a produit deux bulletins Web sur le marché de l'habitation au Québec : le bilan de l'année 2014 et le bulletin sur les résultats du 1er semestre 2015. Ces analyses exposent les différents paramètres relatifs au marché de l'habitation neuve, au marché de la revente et au marché locatif. Elles démontrent l'apport des programmes gouvernementaux dans la construction de logements abordables. La Société a aussi produit *L'habitation en bref 2015*[36], dépliant présentant les principales statistiques sur les ménages, le marché de l'habitation et les interventions de la Société.

En avril 2015, la Société publiait une analyse comparative de la santé de la population à faible revenu selon le mode d'occupation[37]. Cette analyse compare la santé des locataires de HLM à celle des locataires du marché privé et des propriétaires.

TRANSMISSION ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

La Société a tenu le colloque annuel du Rendez-vous de l'habitation, le 23 novembre 2015. Sur le thème « Faire des choix pour avancer », le Rendez-vous de l'habitation a été l'occasion de présenter des activités originales axées sur les besoins actuels et futurs en matière d'habitation et sur l'importance d'investir dans la rénovation des logements sociaux et communautaires.

La Société a fait, le 8 octobre à Montréal, une présentation lors d'un atelier technique intitulé « Les structures en CLT : expériences vécues » organisé par Écohabitation à l'intention des concepteurs et des entrepreneurs en habitation. Cette présentation portait sur un projet AccèsLogis Québec réalisé à Desbiens qui est l'un des premiers bâtiments construits en bois lamellé-croisé en Amérique du Nord.

Avec la SCHL, la Société a coprésidé les 27 mai et 24 novembre 2015 deux rencontres du Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ) qui ont donné lieu à une douzaine de conférences portant principalement sur les innovations dans le domaine de la construction résidentielle. Les membres du RTHQ proviennent d'une soixantaine d'organismes publics et privés du domaine de l'habitation.

OBJECTIF 4.2 METTRE EN VALEUR L'EXPERTISE ET LES MEILLEURES PRATIQUES

La Société a atteint en 2015-2016 son objectif de mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques à la suite de l'adoption d'une stratégie en 2011-2012 et de la mise en œuvre de son plan d'action 2013-2016.

Cette stratégie a permis de communiquer et de diffuser plus largement les connaissances et les nouveautés relatives au domaine de l'habitation, tout en appliquant les principes de développement durable.

36. www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000024027.pdf
37. www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000023943.pdf

Au 31 mars 2016, 84 %[38] des actions étaient accomplies. De façon plus précise, sur les 51 actions prévues initialement, 40 ont été réalisées dans les délais convenus, 6 étaient en cours et 5 ont été suspendues. À cet égard, plusieurs pratiques et projets novateurs ont été mis de l'avant par l'organisation[39] dans le cadre de ce plan d'action, et des études ont permis de mieux connaître la situation des ménages éprouvant des problèmes de logement[40].

Par ailleurs, d'autres activités ont contribué à la mise en valeur de l'expertise en habitation, que ce soit sous forme de collaboration avec les acteurs du milieu, de rencontres de transfert d'expertise, de partage de connaissance ou de formations. En plus de s'investir dans des projets pilotes innovateurs et écoénergétiques, la Société valorise les interventions en habitation permettant de mieux cibler les ménages les plus vulnérables, entre autres les aînés, les itinérants, les personnes ayant des problèmes de santé (toxicomanie, santé mentale) ainsi que les personnes victimes de violence familiale.

OBJECTIF 4.3 DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE

En 2011, la Société a fait de la mobilisation de son personnel un objectif stratégique. Ce dernier était associé à une cible visant le maintien d'un taux de roulement organisationnel inférieur à 10 %. Les connaissances gouvernementales en cette matière[41] ayant évolué depuis, les actions de la dernière année au regard de cet objectif ont été guidées par la volonté d'agir sur les leviers de la mobilisation organisationnelle tout en s'inscrivant dans les orientations de la Politique-cadre de gestion des ressources humaines[42].

Bien que le taux de roulement ne constitue pas une mesure significative de la mobilisation organisationnelle, la cible de maintenir ce taux inférieur à 10 % a été atteinte trois années sur cinq avec une moyenne de 9,88 %.

TAUX DE ROULEMENT (%)[43]

	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux de roulement	11,93	8,45	9,70	11,10	8,24

38. Aux fins d'appréciation de l'état d'avancement des activités, les actions en cours de réalisation ont une valeur de 0,5 dans le calcul de la moyenne.
39. Voir la section 1, La Société d'habitation du Québec.
40. Voir Objectif 4.1 – Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation.
41. Telles qu'elles sont définies dans le Cadre de référence en mobilisation, diffusé auprès de tous les ministères et organismes en juin 2015 par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).
42. Diffusée en 2013 par le SCT.
43. Pour mesurer le taux de roulement, la Société a uniquement retenu les départs volontaires, soit les mutations et les démissions. Le taux de départ volontaire qui figure à la page 77 inclut les départs à la retraite.

Aussi, afin de soutenir l'amélioration continue de l'organisation du travail et la mise en place d'initiatives appuyant la mobilisation de son personnel, les autorités de la Société ont créé en avril 2015 le Bureau de l'organisation du travail. Cette instance a eu notamment pour mandat d'établir un diagnostic s'inspirant des leviers de la mobilisation, tout en s'intéressant d'une façon plus large à la performance organisationnelle. Découlant de ces travaux, le Plan d'action en gestion des ressources humaines (PAGRH) a été élaboré. Les activités de gestion des ressources humaines appuyant la mise en œuvre du PAGRH sont présentées dans la section 3 de ce rapport.

À la lumière des nouveaux savoirs en matière de mobilisation, la Société appuiera la mise en œuvre des leviers d'action concourant à la mobilisation et assurera un suivi de l'évolution de ceux-ci.

OBJECTIF 4.4 OPTIMISER LES PROCESSUS

La Société a réalisé en grande partie son objectif d'optimiser les processus puisqu'elle a atteint la majorité des cibles qu'elle s'était fixées.

La Société est engagée sur la voie de l'amélioration continue en intervenant simultanément sur quatre axes : les processus d'affaires, les processus de services à la clientèle, la gestion intégrée des risques et les technologies de l'information. Dans un contexte de gestion axée sur les résultats, l'optimisation des processus vise l'efficience afin de soutenir l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui concerne sa clientèle et ses partenaires.

4.4.1 LES PROCESSUS D'AFFAIRES

En 2015-2016, la Société a atteint les cibles annuelles qu'elle s'était fixées. Elle a poursuivi son processus de révision des programmes et certaines mesures d'optimisation ont été proposées. Dans le cadre du projet de loi n°83 – Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique, déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2015, certaines dispositions qui s'appliquent à la Société découlent des recommandations faites par celle-ci.

Par ailleurs, les travaux entourant la révision des façons de faire se sont poursuivis à la Société et concernent l'ensemble de ses programmes.

4.4.2 LES PROCESSUS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Dès 2013-2014, la Société a atteint la cible qu'elle s'était fixée pour 2016 en optimisant trois processus qui répondent aux besoins de la clientèle.

La qualité des services à la clientèle demeure une préoccupation pour l'organisation. Bien que la cible soit atteinte, la révision actuelle des programmes permettra à la Société de poursuivre l'optimisation de ses processus afin de mieux répondre aux besoins évolutifs de la clientèle.

4.4.3 LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

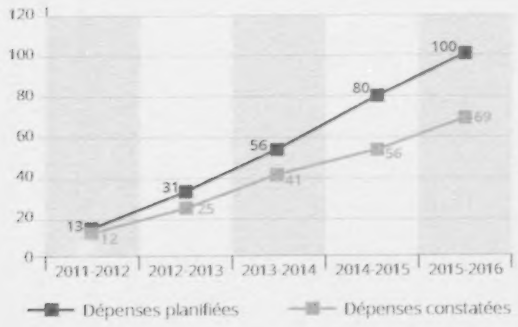
Depuis 2012-2013, la Société a atteint les cibles qu'elle s'était fixées en matière de gestion intégrée des risques. Elle a actualisé les risques liés à la conduite de ses affaires et en a évalué le niveau de criticité chaque année en ayant recours à une stratégie de gestion intégrée des risques. En mai 2013, le conseil d'administration de la Société a adopté la Politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec. La Société a assuré le suivi du Plan de mise en œuvre de la gestion intégrée des risques 2013-2015, notamment des plans d'atténuation des 12 risques majeurs ou sérieux qui

ont été déterminés pour ses grands secteurs d'activité[44]. En 2015-2016, un bilan des résultats a été produit et soumis aux autorités.

Afin de s'harmoniser aux futurs enjeux de l'organisation, la démarche d'actualisation des risques a été reportée en 2017.

Un plan intérimaire 2016-2017 de mitigation des risques sera mis en place pour assurer un suivi des risques associés à la conduite de ses affaires.

DÉPENSES RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN %)



4.4.4 LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2011, la Société a adopté le Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016 et en a amorcé la mise en œuvre. Les travaux de révision des processus d'affaires reliés aux programmes en habitation sociale, réalisés entre 2012 et 2014, ainsi que la révision des programmes de la Société initiée en 2015 ont cependant repoussé les travaux anticipés en développement informatique. Ainsi, le PSTI 2011-2016 n'a pu être réalisé comme anticipé en 2011.

En conséquence, au 31 mars 2016, seulement 69 % des dépenses avaient été effectuées par rapport à ce qui avait été planifié.

OBJECTIF 4.5 ACCROÎTRE L'EFFET DE LEVIER DES INVESTISSEMENTS GOUVERNEMENTAUX

La Société a atteint partiellement l'objectif qu'elle s'était fixé d'accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux. Elle a réalisé les études sur l'incidence et l'effet de levier de ses programmes ainsi que l'analyse globale de ses programmes, mais n'a pas mis en place un nouveau produit financier dans le logement communautaire. En 2014-2015, le Fonds capital patient – Habitation communautaire a mis un terme au projet pilote à la suite des résultats des analyses financières.

LES SERVICES AUX CITOYENS

Les services de la Société s'adressent à toute la population du Québec ainsi qu'aux entreprises et aux organismes concernés par l'habitation. Les programmes qu'elle gère touchent particulièrement une clientèle de ménages à revenu faible ou modeste, en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. La Société offre ses services par l'intermédiaire d'un réseau de mandataires et de partenaires qui couvre l'ensemble du territoire québécois.

44. Voir la section 1, La Société d'habitation du Québec.

En 2015-2016, la Société a soutenu financièrement 229 078 ménages. Parmi ces derniers figurent 122 344 ménages de personnes âgées dont 57 % sont soutenus financièrement par le programme Allocation-logement, les autres bénéficiant d'un logement à loyer modique ou abordable. Parmi les ménages aidés, on compte également 83 720 familles, dont 59 % habitent un logement à loyer modique ou abordable alors que les autres reçoivent le soutien du programme Allocation-logement.

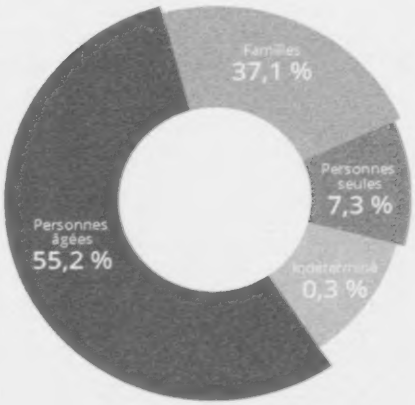
En 2015-2016, 92 % des ménages soutenus par la Société ont un faible revenu, ce qui représente 211 387 ménages. Parmi ceux-ci, 116 764 sont des ménages de personnes âgées, dont 60 % reçoivent l'appui financier du programme Allocation-logement; les autres vivent dans un logement à loyer modique ou abordable. Pour ce qui est des familles aidées à faible revenu, 78 482, soit 56 %, bénéficient d'un logement à loyer modique ou abordable alors que les autres sont soutenues par le programme Allocation-logement.

Outre les familles et les personnes âgées, 16 141 autres ménages à faible revenu sont soutenus par la Société. Parmi eux, 15 522 sont des personnes seules qui habitent un logement à loyer modique ou abordable.

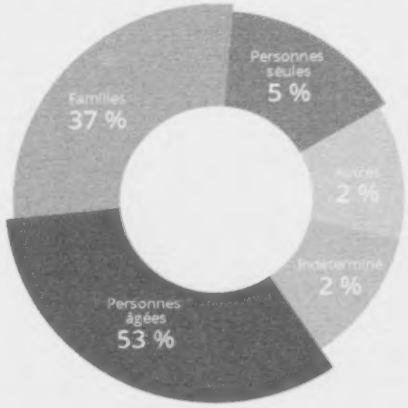
La Société a amorcé une démarche d'intégration de ses connaissances sur la clientèle qui combine les données sur les clients, les sondages et la veille stratégique. En 2015-2016, le sondage mené auprès des citoyens a permis notamment de réaliser un portrait des conditions de logement des ménages québécois, de connaître leurs besoins et attentes ainsi que de cerner les principaux enjeux en matière d'habitation[45].

Pour exercer un suivi de l'évolution des besoins de sa clientèle cible, la Société produit également des études sur le marché de l'habitation et des profils sociodémographiques[46] afin d'ajuster ses programmes ou d'en mettre de nouveaux en place. L'évaluation des programmes ainsi que les sondages constituent les principales sources d'information permettant de connaître, de mesurer et de comparer dans le temps la situation des ménages et la pertinence des services de la Société.

TYPES DE MÉNAGES À FAIBLE REVENU AIDÉS EN 2015-2016



TYPES DE MÉNAGES AIDÉS EN 2015-2016



45. SOM, *Perceptions et tendances en habitation au Québec – Rapport final présenté à la Société d'habitation du Québec*, décembre 2015. Disponible sur le site Web de la Société au www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/000002/4112.pdf

46. Les études et analyses qui portent sur le marché de l'habitation ainsi que les profils de la clientèle sont disponibles sur le site Web de la Société au www.habitation.gouv.qc.ca.

TABLEAU ABRÉGÉ DES RÉSULTATS – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Toujours soucieuse de répondre adéquatement aux besoins et attentes de la clientèle, la Société place la qualité des services qu'elle offre aux citoyens au cœur de ses priorités. La Déclaration de services aux citoyens[47] de la Société a fait l'objet d'une révision en 2013.

LES ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ ENVERS LES CITOYENS

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

- Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention nécessaire.
- Vous transmettre de l'information juste et précise.
- Vous fournir de l'information dans un langage clair et facile à comprendre.
- Vous faciliter l'accès à tous nos services en rendant accessible l'information pertinente dans notre site Web.
- Vous informer du délai de traitement de votre demande lorsque nous ne pouvons répondre immédiatement à celle-ci.

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

ENGAGEMENTS		NIVEAU DE RESPECT DES ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS 2015-2016
Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle				
Par téléphone :	Vous répondre dans un délai de deux minutes ou moins à partir du moment où vous choisissez de parler à un préposé.	●	Taux de réponse aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes ou moins	99,7 %
Par écrit (courriel ou télécopie) :	Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel ou à votre télécopie dans un délai d'un jour ouvrable.	●	Taux de réponse aux courriels ou télécopies dans un délai d'un jour ouvrable	99,7 %
Lorsque nous ne sommes pas en mesure de répondre immédiatement à votre demande				
Par téléphone :	Vous rappeler dans un délai de trois jours ouvrables suivant votre appel.	●	Taux de rappels téléphoniques dans un délai de trois jours ouvrables ou moins	99,9 %
Par écrit :	Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel ou à votre télécopie dans un délai de trois jours ouvrables.	●	Taux de réponse aux courriels ou aux télécopies dans un délai de trois jours ouvrables	94,1 %
Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle par courrier postal				
	Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans un délai de dix jours ouvrables à partir de sa réception au Centre des relations avec la clientèle.	●	Taux de réponse aux demandes postales dans un délai de dix jours ouvrables ou moins	100 %

47. La mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec a été adoptée le 18 octobre 2013. Elle est disponible sur son site Web au www.habitation.gouv.qc.ca/declaration.html.

PLAINTES

ENGAGEMENTS	NIVEAU DE RESPECT DES ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS 2015-2016
À partir du moment où le Bureau des plaintes reçoit votre plainte, la Société s'engage à en assurer le traitement dans un délai de 20 jours ouvrables, dans la mesure où tous les éléments nécessaires ont été reçus (ex. : l'autorisation de transmission des renseignements personnels). Si toutefois le traitement de votre dossier exige un délai supplémentaire, la Société vous informera rapidement de la durée de ce délai.	●	Traitement des plaintes dans un délai de 20 jours ouvrables	70 %

● Niveau de respect de l'engagement optimal (de 95 % à 100 %) ● Niveau de respect de l'engagement acceptable (de 85 % à 94 %) ● Niveau de respect de l'engagement insatisfaisant (inférieur à 85 %)

LES RÉSULTATS

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Afin de s'assurer que la population reçoit un service de qualité, la Société mesure le respect des engagements généraux énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens, le niveau de satisfaction et les attentes de ces derniers à l'aide de sondages. Dans le cadre de sa démarche de planification stratégique, un sondage auprès des citoyens a été réalisé en 2015-2016 pour connaître notamment leurs besoins et attentes en matière d'habitation[48]. En 2016-2017, la Société prévoit réaliser un sondage auprès de sa clientèle pour connaître, en plus de ses besoins et attentes, son niveau de satisfaction à l'égard des services rendus par l'entremise de ses programmes.

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

En 2015-2016, la Société a respecté dans des proportions très élevées les engagements spécifiques qu'elle a pris envers la population en ce qui a trait aux délais de traitement des demandes. À cet égard, elle a maintenu sa performance.

La Société vise le respect intégral de chacun de ses engagements quantitatifs. Elle considère que sa performance est optimale, c'est-à-dire que ses ressources sont allouées de façon efficiente en fonction de la demande de la clientèle, lorsqu'elle affiche un taux de respect de ses engagements de 95 % et plus.

48. SOM, *Perceptions et tendances en habitation au Québec – Rapport final présenté à la Société d'habitation du Québec*, décembre 2015. Disponible sur le site Web de la Société au www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000024112.pdf.

CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE LA SOCIÉTÉ	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2013-2014
Service téléphonique			
Taux de réponse aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes ou moins	99,7 %	99,3 %	98,6 %
Délai de réponse moyen (en secondes)	11	7,9	9,3
Correspondance			
Taux de réponse aux courriels ou télécopies dans un délai d'un jour ouvrable	99,7 %	97,9 %	97,4 %
Délai de réponse moyen (en jours ouvrables)	1,01	1,03	1,02
Taux de réponse aux demandes postales dans un délai de dix jours ouvrables ou moins	100 %	100 %	100 %
Délai de réponse moyen (en jours ouvrables)	1	1	1

SERVICES SPÉCIALISÉS (2e LIGNE)			
Rappels téléphoniques			
Taux de rappels téléphoniques dans un délai de trois jours ouvrables ou moins	99,9 %	99,5 %	99,3 %
Délai de réponse moyen (en jours ouvrables)	1	1,05	1,07
Correspondance			
Taux de réponse aux courriels ou aux télécopies dans un délai de trois jours ouvrables	94,1 %	100 %	93,9 %
Délai de réponse moyen (en jours ouvrables)	1,4	1,1	3,03

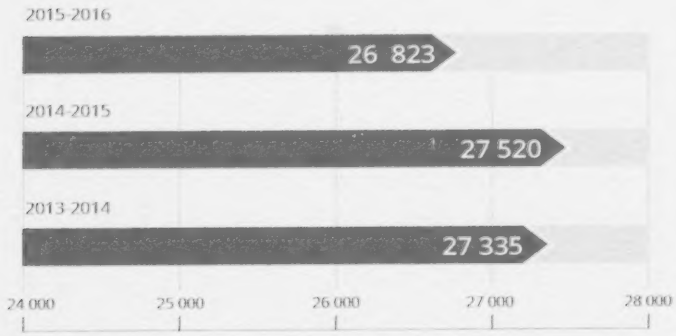
Pour s'assurer du respect de ses engagements envers les citoyens et citoyennes, la Société revoit régulièrement ses systèmes de mesure et de contrôle de la qualité. Afin de garantir une information fiable et uniforme, des outils sont mis à la disposition du personnel du Centre des relations avec la clientèle de la Société. Il s'agit d'une banque de connaissances, d'un portail contenant des fiches descriptives sur les programmes et d'une banque de questions et réponses. Ces outils sont continuellement mis à jour.

Par ailleurs, la Société poursuivra les activités de sensibilisation et de formation qui s'adresseront à son personnel et à ses mandataires.

CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (CRC)

En 2015-2016, le CRC a traité 26 823 demandes provenant à la fois des citoyens et des partenaires, soit un peu moins que l'année précédente.

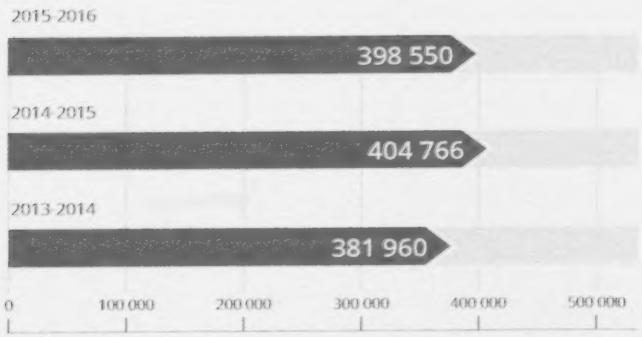
VOLUME DES DEMANDES TRAITÉES PAR LE CRC



VOLUME DES DEMANDES TRAITÉES À LA SOCIÉTÉ PAR TYPE DE DEMANDE

TYPE DE DEMANDE	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2013-2014
Total des demandes traitées	26 823	27 520	27 335
Demandes par téléphone	25 364	26 070	25 804
Demandes écrites (courriel, télécopie, poste)	1 375	1 379	1 457
Demandes faites en personne	84	71	74

NOMBRE DE VISITES DU SITE WEB



LES SERVICES INTERNET

Par l'entremise de son site Web, la Société diffuse de l'information à l'intention des citoyens et citoyennes, des mandataires et de ses partenaires. En 2015-2016, 398 550 visites du site Web ont été relevées.

Le magazine Web *Espace Habitat* de la Société, qui est destiné à son réseau de partenaires, à sa clientèle et à tous les internautes intéressés par le domaine de l'habitation, a reçu 11 113 visites, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à l'année dernière.

Par ailleurs, le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) est à la disposition des différents intervenants du milieu de l'habitation, qui peuvent y accéder par le site Web de la Société ou en se rendant à ses bureaux.

En 2015-2016, le SDIH a répondu à 359 demandes de service, et 225 218 téléchargements de documents ont été faits à partir du catalogue LOGIS et de la section Publications du site Web.

LES PLAINTES

ENGAGEMENT	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Traitement des plaintes dans un délai de 20 jours ouvrables (%)	70	85	85
INDICATEURS	**2015-2016**	**2014-2015**	**2013-2014**
Nombre de plaintes reçues	37	70	59
Nombre de plaintes traitées	37	68	58
Nombre de plaintes fondées relevant de la Politique en matière de traitement des plaintes	11	23	17
Nombre de plaintes fondées relevant de la Déclaration de services aux citoyens	0	0	0

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 37 plaintes, comparativement à 70 en 2014-2015, ce qui constitue une baisse de 47 % par rapport à 2014-2015. Parmi celles-ci, 30 % se sont avérées fondées après analyse. Le délai de traitement moyen des plaintes a augmenté à 16 jours, comparativement à 12 jours en 2014-2015.

Les plaintes fondées touchaient en très grande majorité la gestion du logement social et communautaire, soit dans 10 cas sur 11 (91 %). Parmi ces plaintes, la presque totalité concernait l'application par les mandataires des lois, règlements ou directives de la Société, soit 90 %.

Si l'on tient compte de toutes les plaintes, objections et requêtes reçues (155 au total), les éléments ayant suscité le plus d'insatisfaction sont les programmes de logement social sans but lucratif public et privé, le programme Allocation-logement ainsi que la gestion des logements AccèsLogis Québec en exploitation.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES

La contribution de la Société d'habitation du Québec aux stratégies gouvernementales témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise, mais aussi de la portée de sa mission et de ses mandats pour l'amélioration des conditions et du milieu de vie des citoyens et citoyennes.

En 2015-2016, la Société a participé à 12 stratégies et plans d'action gouvernementaux en y inscrivant 106 engagements, dont 86 % sont sous sa responsabilité directe, la responsabilité des autres étant partagée avec d'autres ministères ou organismes publics.

La Société collabore avec l'ensemble des ministères et organismes publics et contribue à la cohésion gouvernementale pour atteindre les objectifs environnementaux et sociaux contenus dans cinq stratégies et plans d'action qui touchent la société québécoise. Par l'intermédiaire de ses programmes, la Société contribue activement à cinq autres stratégies et plans d'action gouvernementaux dont les objectifs convergent vers les siens. De plus, afin d'aider les ministères à remplir leurs engagements, elle participe à deux démarches gouvernementales qui constituent un complément à sa mission et à ses mandats.

Le tableau suivant présente les stratégies et plans d'action gouvernementaux auxquels contribue la Société et les engagements relevant de sa responsabilité qui, au 31 mars 2016, étaient réalisés.

PÉRIODE	STRATÉGIES ET PLANS D'ACTION	Nombre total d'engagements[1]	Sous la responsabilité de la Société	
			Nombre	Réalisés
Cohésion gouvernementale				
2013-2020	Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques *Le Québec en action vert 2020*	1	1	
2009-2015	Stratégie gouvernementale de développement durable. Plan d'action de la Société[2]	28	28	23
2015-2019	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*	10	6	
2011-2015	Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes	7	6	6
2013	Agenda 21 de la culture du Québec	6	6	3
Convergence				
2010-2017	Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	9	8	8
2011-2020	Plan Nord et Plan Nord à l'horizon 2035 – Plan d'action 2015-2020	11	11	1
2011-2016	Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires[2]	12	12	8
2015-2020	Plan d'action interministériel en itinérance	10	6	1
2012-2017	*Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*	8	6	1
Complémentarité				
2010-2017	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	1	1	
2009	Entente intersectorielle sur le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	3		
	Total :	**106**	**91**	**51[3]**

(1) Le total comprend les engagements qui sont sous la responsabilité directe de la Société et ceux dont la responsabilité est partagée avec d'autres ministères et organismes.

(2) Le Plan d'action en développement durable inclut également les engagements de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires et de l'Agenda 21.

(3) Plusieurs engagements de la Société se réalisent en continu. Le calcul du nombre d'engagements réalisés prend en considération uniquement ceux dont la réalisation est complétée. Lorsqu'un plan d'action est terminé, les activités en continu sont considérées comme réalisées.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION VISANT L'ENSEMBLE DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE

Avec l'ensemble des ministères et organismes, la Société contribue à la cohésion gouvernementale par ses engagements et par son adhésion à cinq stratégies et plans d'action, relevant aussi des défis environnementaux, sociaux et culturels importants pour la société québécoise. Sur le plan environnemental, la Société s'investit en matière de développement durable, de stratégie énergétique et de changements climatiques. Elle affirme également son engagement par des interventions à caractère social qui profitent aux personnes handicapées et qui favorisent la diversité ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes. De plus, la Société participe à la mise en valeur de la culture du Québec en prenant part à l'Agenda 21.

DÉVELOPPEMENT DURABLE, STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Plan d'action de développement durable 2013-2015 de la Société s'est terminé au cours de la dernière année. Les actions entreprises en matière de stratégie énergétique et de changements climatiques reflètent à la fois le dynamisme de la Société sur le plan environnemental et son importante contribution à l'application des principes qui les gouvernent. Les résultats obtenus par la Société en 2015-2016 relativement à ses engagements sont présentés dans l'annexe 5.

POLITIQUE *À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ*

Le plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique ***À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*** comprend les engagements formels pris par les ministères et les organismes publics concernés, dont la Société. La plupart de ces engagements sont intégrés dans le plan d'action annuel de la Société à l'égard des personnes handicapées. Par ailleurs, en 2015, le PGMO a été remplacé par le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) énoncés dans la politique. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet débutera en 2016-2017.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

La Société a collaboré avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) pour la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015. Il s'agit du deuxième plan d'action découlant de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* (2006). Les six engagements sous la responsabilité de la Société, énoncés dans ce plan d'action, ont été remplis. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4.

AGENDA 21 DE LA CULTURE DU QUÉBEC

L'Agenda 21 est un cadre de référence qui renforce les liens entre la culture et les différentes dimensions de la société dans une perspective de développement durable. En matière d'habitation, la Société participe à la mise en valeur de la culture québécoise en inscrivant trois nouveaux objectifs à son Plan d'action de développement durable 2013-2015. Ainsi, elle s'est engagée à soutenir la mise en valeur des bâtiments patrimoniaux, à favoriser l'innovation et l'adaptation en ce qui a trait à l'habitation en milieu nordique, et à valoriser l'engagement bénévole.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX DONT LES OBJECTIFS CONVERGENT VERS LES SIENS

Par l'entremise de ses programmes et de ses activités, la Société contribue directement à cinq plans d'action gouvernementaux qui visent l'amélioration des conditions et des milieux de vie des ménages à revenu faible et modeste : le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, le Plan d'action interministériel en itinérance, la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, et le Plan Nord. De plus, en 2012-2013, la Société a adhéré à la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec* et au plan d'action 2012-2017 qui en découle.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2017

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2017 est le deuxième plan d'action qui découle de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, laquelle est sous la responsabilité du MTESS. Par l'entremise de ses programmes, la Société contribue à la mise en œuvre de neuf mesures, dont l'une porte sur le soutien communautaire en logement social. Regroupées sous l'orientation 4, « Améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu », ses interventions en la matière permettent, entres autres, d'accroître l'offre de logements abordables et d'améliorer l'état des logements sociaux et abordables, notamment dans les communautés autochtones (inuites et algonquines). La reddition de comptes relative à ce plan relève du MTESS.

PLAN NORD

Le Plan Nord a notamment pour objectif de mettre en valeur de manière responsable le potentiel économique diversifié du Nord québécois au profit des populations qui y habitent et de l'ensemble du Québec. Il vise également à soutenir le développement de l'ensemble des communautés sur le territoire du Plan Nord, tant sur le plan de la mise en valeur de leur plein potentiel que sur celui de leurs conditions de vie. Dans le cadre du Plan Nord initial de 2011, la Société s'est engagée à assurer la construction de 300 nouveaux logements sociaux ainsi que des logements privés en vue de favoriser l'accession à la propriété résidentielle au Nunavik. La Société s'était également engagée à poursuivre la rénovation du parc de logements sociaux du Nunavik et à permettre la réalisation de projets d'habitation additionnels entre les 49e et 55e parallèles grâce au programme AccèsLogis Québec.

Pour le plan d'action 2015-2020 du Plan Nord actualisé, la Société s'est notamment engagée à construire 90 nouveaux logements sociaux, à réviser le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik et à mettre en place des mesures favorisant l'accès au crédit et la stabilité de la valeur des immeubles dans cette région.

STRATÉGIE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2011-2016

Par sa mission, qui consiste à bâtir du mieux-vivre, la Société contribue jour après jour au développement des collectivités québécoises. C'est pourquoi elle s'est engagée à poursuivre ses interventions sur le territoire québécois en participant de façon soutenue aux actions locales et régionales. Plus précisément, la Société participe à la politique gouvernementale sur le vieillissement et poursuit la mise en œuvre des programmes d'amélioration de l'habitat. Sa contribution vise également la bonification du programme AccèsLogis Québec, la poursuite des travaux de rénovation et d'amélioration des HLM, le soutien aux centres de services et à la clientèle, les interventions en matière d'habitation dans les régions du Nord-du-Québec et du Nunavik, et le maintien du soutien à l'industrie de la construction et aux entreprises qui souhaitent prendre un virage écoresponsable; le tout, en tirant profit des conseils du Groupe des partenaires pour la solidarité.

Afin de respecter les obligations introduites par la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, la Société a travaillé à la rédaction de nouveaux engagements pour la période 2013-2015, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par la Stratégie. La reddition de comptes sur ce sujet est présentée dans la section qui porte sur les résultats relatifs aux objectifs stratégiques de la Société et dans l'annexe consacrée au développement durable.

PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2015-2020

La Société constitue un important partenaire dans la lutte contre l'itinérance au Québec. Elle a participé à l'élaboration du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – *Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*, lancé en décembre 2014. La Société est concernée par dix engagements, parmi lesquels trois dont elle est seule responsable et trois autres dont elle est coresponsable avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces engagements visent à sortir les personnes itinérantes de la rue dans le respect de leur cheminement et de leurs aspirations. En ce sens, la Société s'est engagée à poursuivre la réalisation de logements abordables avec soutien communautaire, à accroître l'octroi de suppléments au loyer, à soutenir l'achat et la rénovation de bâtiments, tels que les maisons de chambres, et à soutenir la mise en œuvre de l'approche « logement d'abord » auprès des personnes à qui cette formule convient le mieux.

POLITIQUE *VIEILLIR ET VIVRE ENSEMBLE – CHEZ SOI, DANS SA COMMUNAUTÉ, AU QUÉBEC*

La Société participe à la politique *Vieillir et vivre ensemble*, entrée en vigueur en 2012-2013. Certaines des interventions de la Société entraîneront la mise en place de solutions innovantes pour vieillir chez soi. Les engagements de la Société au regard du logement social et communautaire ainsi que des programmes d'adaptation et d'amélioration de l'habitat font également partie des actions énoncées dans cette politique gouvernementale. Par ailleurs, la Société participe aux rencontres du comité interministériel sur la politique *Vieillir et vivre ensemble*, présidées par le ministère de la famille (MFA). La reddition de comptes relative à cette politique relève du MFA.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX QUI CONSTITUENT UN COMPLÉMENT À SA MISSION ET À SES MANDATS

La Société collabore à l'atteinte des objectifs des stratégies gouvernementales, dont celle qui porte sur la prévention de la maltraitance envers les aînés. Elle appuie les actions de ses partenaires en leur faisant profiter de son expertise, de ses moyens et de sa vision en matière d'habitation. La participation de la Société à ces diverses stratégies constitue un bel exemple de collaboration et de cohésion des interventions intersectorielles en faveur des clientèles ciblées, des tissus urbains ou ruraux et des milieux de vie.

Enfin, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social est un levier important qui favorise la complémentarité des interventions des partenaires. Issu des travaux conjoints menés par la Société et le MSSS, il propose une démarche commune des réseaux de la santé et de l'habitation afin de répondre aux besoins des ménages qui vivent dans un logement social ou communautaire.

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

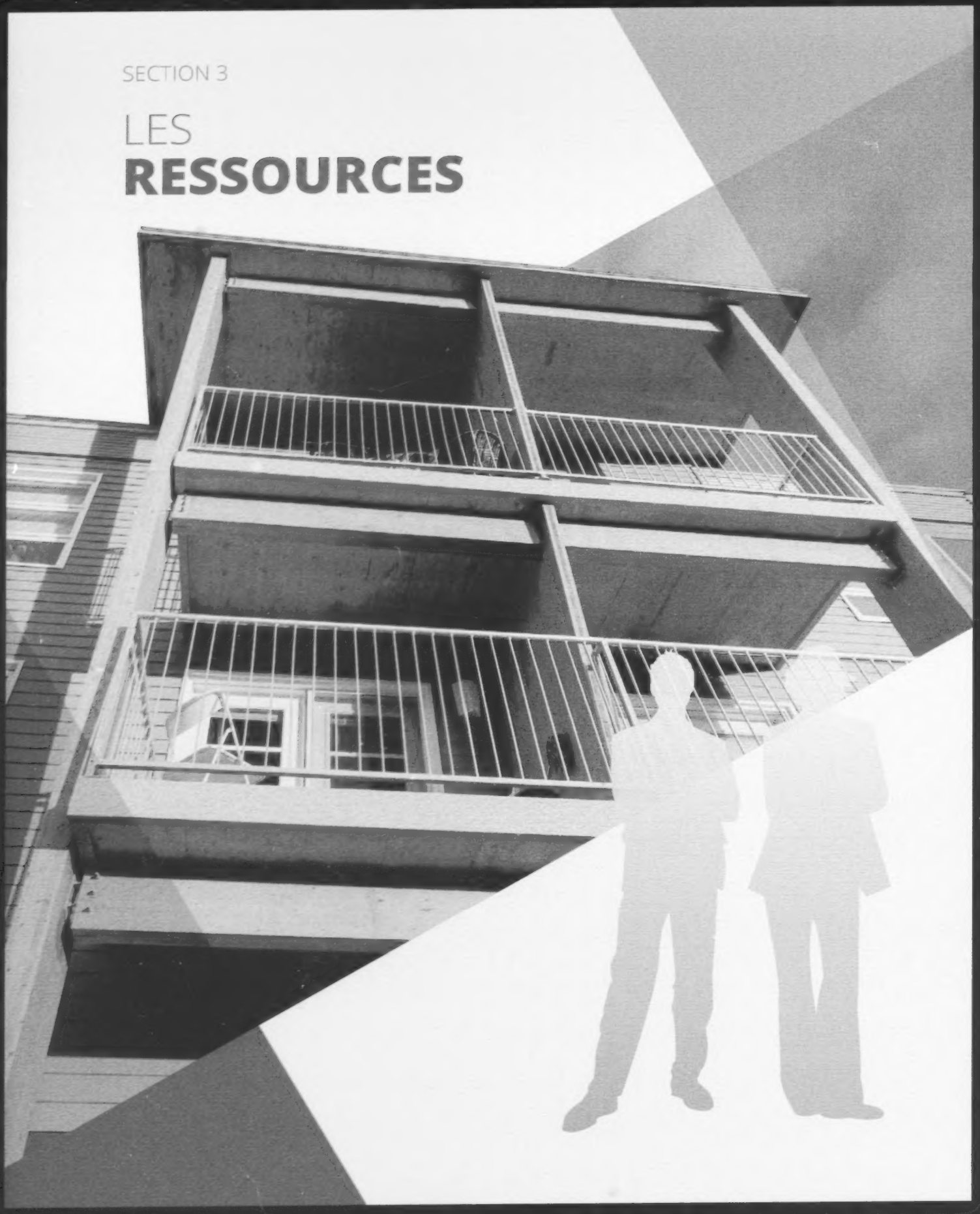
En 2014, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a fait un second suivi de vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 2008, relativement aux interventions en matière d'habitation. Au cours de ses travaux, le VGQ a vérifié les progrès de la Société en ce qui a trait à l'application de huit de ses recommandations, qu'il avait jugée insatisfaisante lors de son premier suivi de vérification, en 2012. Quatre des huit recommandations sont désormais appliquées à la satisfaction du VGQ.

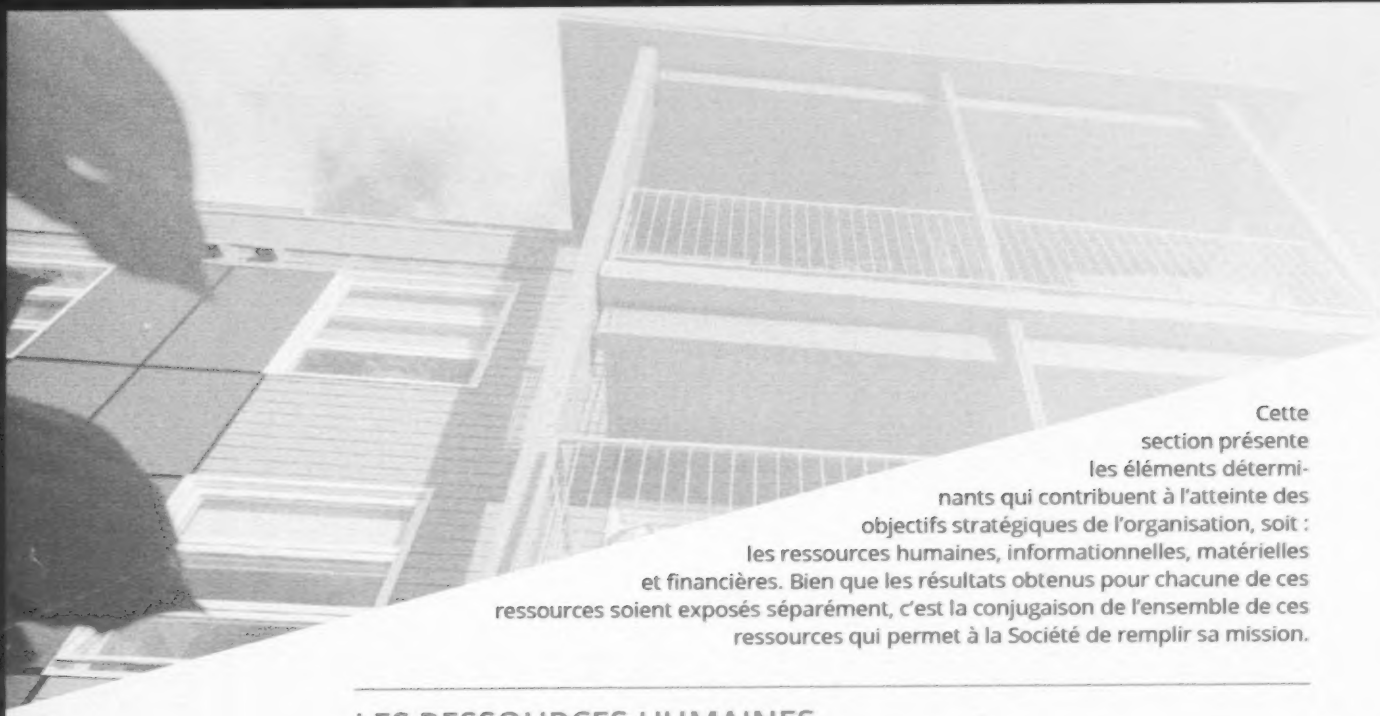
La Société estime qu'au 31 mars 2016, les actions nécessaires et pertinentes sous son contrôle avaient été mises en place pour répondre de façon satisfaisante aux quatre autres recommandations du VGQ dans une approche de gestion des risques.

RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	ACTION DE LA SOCIÉTÉ
Respecter l'exigence de la SCHL selon laquelle tous les organismes qui gèrent des HLM et ceux qui gèrent des logements du PSL sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.	Dans le but de respecter les ententes conclues avec la SCHL et ses propres exigences, la Société planifie des vérifications de conformité qui portent sur l'application des programmes et qui sont menées auprès des organismes, en fonction d'une saine gestion des risques.
Améliorer les contrôles pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et lors du départ d'un locataire.	La Société dispose déjà de mécanismes pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation. De plus, dans le cas des projets de logement communautaire, les contrôles de la Société seront accrus et de nouvelles mesures ont été élaborées, dont une formation à l'intention des groupes de ressources techniques.
Améliorer ses connaissances quant au parc d'habitations afin d'établir une bonne planification, c'est-à-dire allouer les budgets aux bons endroits et au moment opportun.	Les mécanismes et les outils mis en place par la Société au cours des dernières années assurent une bonne connaissance du parc d'habitations et permettent une planification adéquate des budgets et des priorités d'investissement. Le second cycle d'inspection des ensembles immobiliers, amorcé en 2011, a été complété au 31 décembre 2015.
Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.	En 2015, la Société a mis en ligne à l'intention des organismes une version complètement remaniée et facile d'utilisation du *Guide pour l'entretien préventif des immeubles*. Elle a aussi produit trois fiches d'information technique en lien avec le sujet, en plus d'avoir élaboré et commencé à tester une grille d'analyse pour effectuer le contrôle qualité de l'entretien préventif.

SECTION 3

LES **RESSOURCES**





Cette section présente les éléments déterminants qui contribuent à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation, soit : les ressources humaines, informationnelles, matérielles et financières. Bien que les résultats obtenus pour chacune de ces ressources soient exposés séparément, c'est la conjugaison de l'ensemble de ces ressources qui permet à la Société de remplir sa mission.

LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2016, la Société d'habitation du Québec comptait 363 employés répartis dans trois grands secteurs d'activité.

L'EFFECTIF

RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS EN FONCTION AU 31 MARS 2016, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ[49]

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2016	2015	2014
Bureau du président-directeur général et directions associées	88	74	82
Vice-présidence à l'administration et à la planification	103	203	235
Vice-présidence aux programmes et aux opérations	172	107	90
Total	**363**	**384**	**407**

49. À la suite de la réorganisation administrative du 14 mai 2015, la Vice-présidence à l'administration et à l'habitation sociale est devenue la Vice-présidence à l'administration et à la planification, et la Vice-présidence au développement de l'habitation est devenue la Vice-présidence aux programmes et aux opérations.

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2016, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ[50]

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2016	2015	2014
Bureau du président-directeur général et directions associées	76,21	71,91	70,78
Vice-présidence à l'administration et à la planification	99,37[51]	175,51	208,29
Vice-présidence aux programmes et aux opérations	150,63	104,28	84,42
Total	**326,21**	**351,70**	**363,49**

LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Inspirée par la Politique-cadre de gestion des ressources humaines au sein de la fonction publique, la Société a tracé un portrait de la performance organisationnelle en analysant les principaux leviers qui infèrent sur la mobilisation du personnel. À partir de ce diagnostic organisationnel, des priorités d'action structurantes ont été déterminées.

LEADERSHIP DE GESTION

Afin de soutenir l'adhésion à la mission, à la vision, aux valeurs et aux objectifs stratégiques de l'organisation, les gestionnaires ont été invités à s'approprier leur rôle de leader dans les divers chantiers en cours dans l'organisation, dont la révision des programmes et l'organisation du travail.

Pour ce faire, la Société a offert aux gestionnaires un programme de formation abordant les thèmes du courage managérial, de la gestion du changement, de la collaboration et de la gestion de la crédibilité en contexte de transformation. Elle a aussi investi dans la formation de ses gestionnaires au moyen du Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire leader de la fonction publique québécoise (PGAGL).

PRATIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2015-2016, la Société a élaboré un plan d'action en gestion des ressources humaines pour l'année 2016-2017. Ce plan vise plus particulièrement à aligner les pratiques de gestion des ressources humaines sur le contexte, les enjeux et les priorités de l'organisation. Il appuie la mise en place de leviers de communication et de mobilisation tels que l'alignement stratégique, la gestion du rendement, la reconnaissance des contributions ainsi que le développement de la synergie d'équipes, de la carrière et des compétences individuelles. En 2016-2017, la Société poursuivra ses efforts afin d'améliorer la qualité du climat de travail.

50. L'effectif utilisé : consommation en équivalent temps complet (ETC) entre le 1er avril et le 31 mars (cumulatif), qui représente les heures travaillées et payées excluant les primes et les heures supplémentaires. La portion équivalant à la consommation d'avril à décembre 2015 est la donnée réelle fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor le 6 mai 2016. Pour la consommation de janvier à mars 2016, une projection a été faite en se basant sur la réalité.

51. Ces données incluent la consommation de la Direction générale de l'administration et de la Direction générale de l'habitation sociale, dissoutes le 14 mai 2015.

ORGANISATION DU TRAVAIL

Dans le but de consolider les stratégies visant la mobilisation et la rétention du personnel, le Bureau de l'organisation du travail (BOT) a été mis en place dans une perspective d'amélioration continue des processus et des façons de faire et pour accompagner la mise en place de changements structurels en découlant.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

La Société a toujours encouragé le développement des compétences de son personnel. Elle a cependant dû revoir ses façons de faire au cours des derniers exercices financiers afin de suivre les recommandations gouvernementales de limiter les dépenses de formation aux seuls cas permettant de respecter le 1 % exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Des formations de groupe ont notamment été organisées dans les bureaux de la Société et ont permis de réaliser d'importantes économies par rapport aux formations suivies en séances publiques. En 2015-2016, la Société s'est conformée à la loi précitée en investissant 1,4 % de sa masse salariale dans la formation et le développement de son effectif.

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES ($) RELATIVES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ[52]

CHAMP D'ACTIVITÉ	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Favoriser le développement des compétences	52 592,61	64 663,13	90 752,29
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	38 714,37	20 700,70	90 591,65
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	13 126,04	14 786,74	17 532,75
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	11 134,43	19 578,29	31 725,20
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	12 922,43	15 820,35	8 045,35
Total	**128 489,88**	**135 549,21**	**238 647,24**

ÉVOLUTION DES DÉPENSES POUR LA FORMATION

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)[53]	NOMBRE DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE ($)
2013-2014	1,8	3	618,26
2014-2015	1,3	2,6	379,69
2015-2016	1,4	2,9	373,52

52. Ces données comprennent les coûts directs et indirects et excluent les salaires.
53. Les coûts directs et indirects ainsi que les salaires sont inclus dans ce calcul.

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION PAR CATÉGORIE D'EMPLOI[54]

ANNÉE[55]	CADRE	PROFESSIONNEL	FONCTIONNAIRE
2013-2014	163	666	199
2014-2015	129	645	169
2015-2016	225	624	162

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

CATÉGORIE D'EMPLOI	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Personnel d'encadrement*	1	0	1
Personnel professionnel	11	12	8
Personnel de bureau, technicien et assimilé	12	5	11
Personnel ouvrier	0	0	0
Total	**24**	**17**	**20**

* La catégorie « personnel d'encadrement » inclut le président-directeur général, le vice-président et la vice présidente.

Au cours de l'année 2015-2016, 24 employés ont pris leur retraite. Conséquemment, la mobilité, l'attraction et la rétention du personnel sont des préoccupations majeures pour la Société. Afin de poursuivre la démarche de prévention relative à la vulnérabilité des postes, la Société encourage et soutient ses gestionnaires dans la mise en place de processus de transmission des connaissances dans leur équipe respective. Les moyens les plus utilisés sont le mentorat, le jumelage ainsi que la production d'un cahier de tâches.

À l'instar des autres ministères et organismes, la Société doit composer avec un marché du travail compétitif. Les nombreux départs à la retraite, les mutations ainsi que les démissions apportent leur lot de défis pour la gestion des ressources humaines.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (%)

	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux de départs volontaires[56]	18,38	12,61	15,07	18,36	13,06

54. Ces données excluent les étudiants et les stagiaires.

55. Dans le cas de 2013, les données réfèrent à l'année civile et sont fidèles à la Déclaration des activités de formation transmise annuellement à la Commission des partenaires du marché du travail. Pour 2014-2015 et 2015-2016, les données ont été extraites par année financière.

56. Le taux de départs volontaires est calculé selon la formule suivante : (mutations + démissions + retraites) ÷ le nombre moyen d'employés au cours de l'année x 100. Les différences entre les données actuelles et celles présentées dans les rapports annuels antérieurs sont attribuables à un changement de la méthode de calcul.

LE CONTRÔLE DE L'EFFECTIF

Pour l'année 2015-2016, la Société s'est vu attribuer par le Secrétariat du Conseil du trésor une cible de 348 ETC utilisés. En raison des difficultés de recrutement dues notamment à la pénurie de main-d'œuvre dans certains corps d'emploi, la consommation pour l'année a été de 326,21 ETC. Compte tenu du contexte budgétaire actuel et dans le but d'accroître l'efficacité et l'efficience des services offerts à la clientèle, la Société travaille actuellement à la révision de ses programmes, ce qui devrait conduire à la réorganisation du travail et à une saine gestion des ressources disponibles.

EFFECTIF UTILISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

CATÉGORIE D'EMPLOI	ETC CONSOMMÉS EN 2015-2016	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016
Personnel d'encadrement*	22,99	21
Personnel professionnel	205,33	222
Personnel de bureau, technicien et assimilé	96,90	100
Personnel ouvrier	0,99	1
Personnel étudiant et stagiaire[57]	S. O.	19
Total	**326,21**	**363**

* La catégorie « personnel d'encadrement » inclut le président-directeur général, le vice-président et la vice-présidente.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUES

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Société a concentré ses efforts sur la réalisation de 17 projets informatiques. Ces projets visent notamment la modernisation des infrastructures technologiques et des travaux de développement ou d'adaptation de systèmes informatiques associés à la gestion de programmes et aux lignes d'affaires de la Société[58].

PROJETS RELATIFS AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2015-2016

ÉTAT DE SITUATION	NOMBRE
En cours au 1er avril 2015	13
Entrepris au cours de l'exercice 2015-2016	4
En cours au 31 mars 2016	8
Terminés au cours de l'exercice 2015-2016	9

57. Le personnel étudiant et stagiaire n'est pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.
58. Voir l'annexe 4, Information complémentaire découlant des exigences gouvernementales, Note 8 : Projets de développement informatiques.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES

En 2015-2016, la superficie totale occupée par la Société dans deux immeubles et un entrepôt a été de 11 383,62 m². Les dépenses relatives à ces locaux ont été de 2 595 448 $, ce qui représente un montant identique à celui de l'année précédente.

De plus, au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Société a octroyé 42 contrats de services techniques et professionnels, ce qui représente une somme de 7 944 794 $. L'année précédente, elle avait octroyé 56 contrats de services techniques et professionnels, pour une somme de 1 041 498 $. L'augmentation de 6 903 296 $ s'explique principalement par d'importants contrats informatiques alloués par appels d'offres publics en 2015-2016 pour une période de trois ans.

CONTRATS OCTROYÉS EN 2015-2016

TYPES DE CONTRATS	2015-2016	
	MONTANT (000 $)	NOMBRE
Contrats de services techniques	429,2	7
Contrats de services professionnels	7 515,6	35
Total	**7 944,8**	**42**

GESTION ET CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

CONTRATS DE SERVICES

Parmi les contrats octroyés en 2015-2016, la Société a conclu 20 contrats de services de 25 000 $ et plus.

CONTRATS DE SERVICES DE 25 000$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1er AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016

TYPES DE CONTRATS	2015-2016	
	NOMBRE	MONTANT (000 $)
Contrats de services avec une personne physique	0	0
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	20	7 737,4
Total	**20**	**7 737,4**

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	BUDGET DE DÉPENSES 2015-2016 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (000 $)	ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
Aide au logement social, communautaire et abordable	837 425	719 798	766 811	47 013	6 %
Amélioration de l'habitat[a]	33 617	33 358	54 610	21 252	39 %
Accession à la propriété	7 340	1 508	1 093	(415)	(38 %)
Appui à l'industrie	465	362	422	60	14 %
Divers programmes[a]	105	47	5 572	5 525	99 %
Frais financiers	77 129	66 399	71 956	5 557	8 %
Frais d'administration	38 119	33 556	36 002	2 446	7 %
Amortissement des immobilisations corporelles	123 527	124 221	116 338	(7 883)	(7 %)
Autres charges[b]	0	4 038	3 847	(191)	(5 %)

(a) En 2015-2016, les programmes Réparations d'urgence, Logements adaptés pour aînés autonomes, d'aide à la rénovation en milieu rural et d'amélioration des maisons d'hébergement figurent parmi les « Divers programmes ». Par conséquent, les coûts de ces programmes pour l'année comparative 2014-2015 ont également été ajustés (4,788 M$ pour le Programme d'aide à la rénovation en milieu rural, 163 000 $ pour le programme Réparations d'urgence, (16 000 $) pour le programme Logements adaptés pour aînés autonomes et 645 000 $ pour le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement).

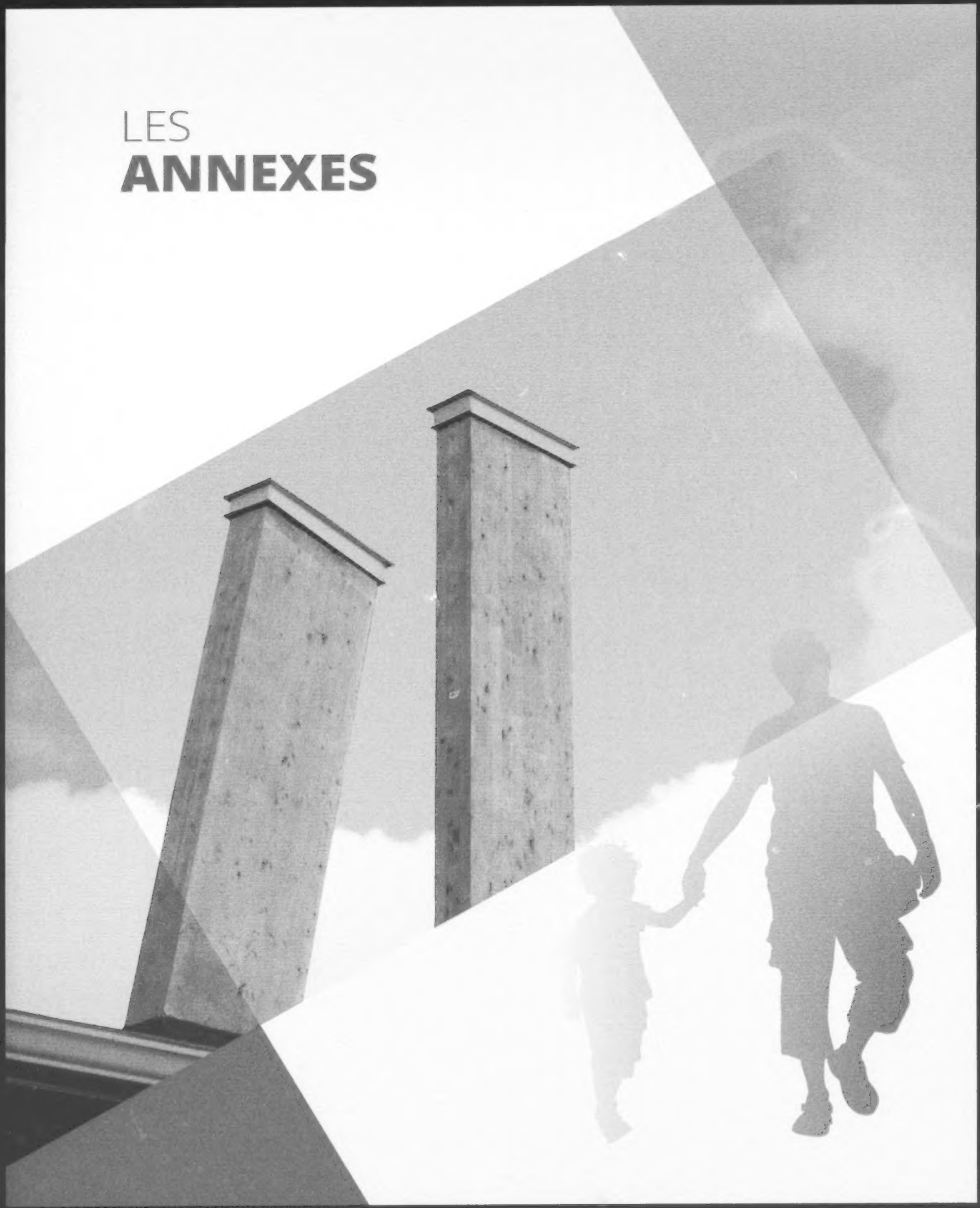
(b) En 2015-2016, les sommes octroyées pour la contribution au secteur sont comptabilisées à titre d'autres charges. Par conséquent, les autres charges pour l'année comparative 2014-2015 ont été ajustées (3,802 millions de dollars).

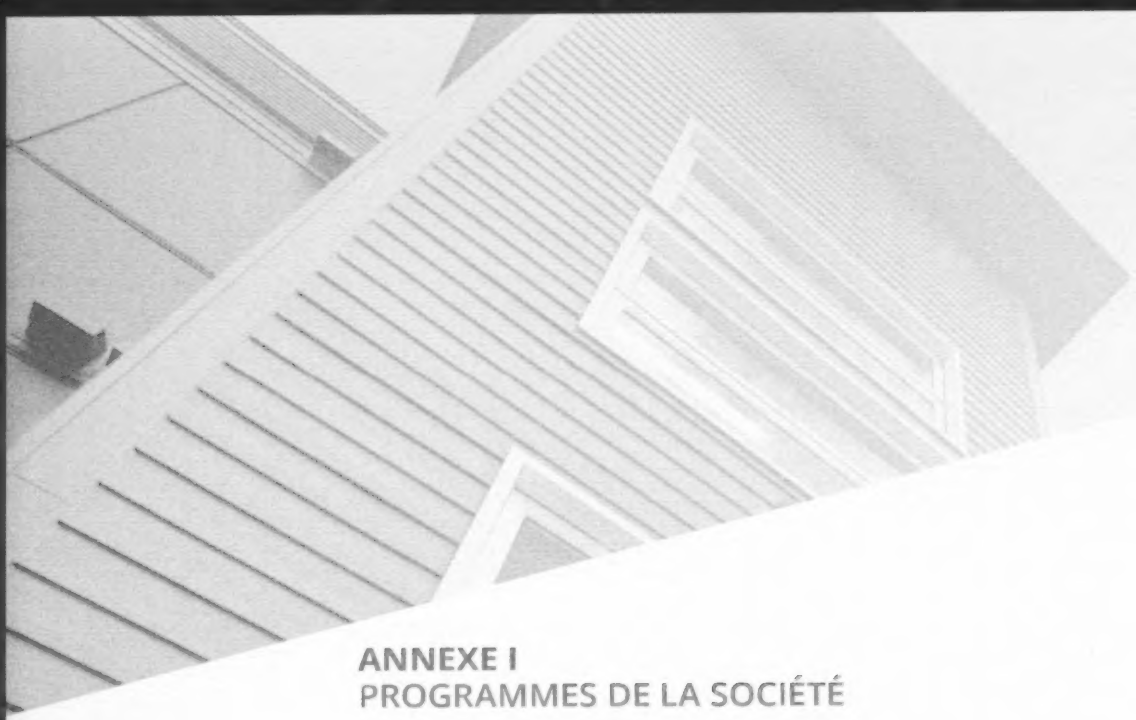
POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Cette dernière, révisée en mai 2011, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de la reddition de comptes sur ce dernier.

En 2015-2016, la Société a perçu des revenus de 2 000 $ de la vente de biens et de services divers. Ces revenus résultent de services de préparation de quittances pour la radiation des garanties hypothécaires obtenues dans le cadre du Programme d'aide à la restauration Canada-Québec et du Programme de rénovation d'immeubles locatifs.

LES
ANNEXES





ANNEXE I
PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ

PROGRAMMES ACTIFS

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

HABITATIONS À LOYER MODIQUE – HLM PUBLIC, VOLET RÉGULIER (OMH) ET HLM PRIVÉ, VOLETS COOPS-OBNL ET AUTOCHTONES HORS RÉSERVE (URBAINS ET RURAUX)[1]

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition socioéconomique. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage qui fait la demande (personne âgée, famille), sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants) et la priorité de la demande. Les ménages paient un loyer équivalent à 25 % de leur revenu.

HABITATIONS À LOYER MODIQUE – HLM PUBLIC, VOLET INUIT[2]

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle) et est administré depuis le 1er janvier 2000 par l'Office municipal d'habitation Kativik.

PROGRAMME DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS À LOYER MODIQUE AU NUNAVIK[3]

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle) et vise la construction de logements sociaux.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement du Canada.
(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement du Canada.
(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

ACCÈSLOGIS QUÉBEC (ACL)[2]

Ce programme permet aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes et à des sociétés acheteuses sans but lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable à des ménages ayant un revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets :

- le volet 1, pour les familles, les personnes seules et les aînés autonomes;
- le volet 2, pour les aînés en légère perte d'autonomie;
- le volet 3, pour les personnes ayant des besoins particuliers, permanents ou temporaires, en matière de logement (itinérants, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence familiale, toxicomanes, personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.).

Une partie des logements créés est réservée par la Société pour des ménages à faible revenu qui reçoivent un supplément au loyer pour une période de cinq ans.

ALLOCATION-LOGEMENT (PAL)[2]

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 50 ans et plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la Société d'habitation du Québec et Revenu Québec.

SUPPLÉMENT AU LOYER (PSL)[2]

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des OSBL, tout en payant un loyer similaire à celui qu'ils paieraient dans un HLM.

PROGRAMME PROVISOIRE DE SOUTIEN AUX ORGANISMES D'HABITATION (PPSOH)[3]

Annoncée dans le budget 2015-2016, l'aide prévue dans ce programme s'adresse à des organismes dont la convention les liant à la SCHL a pris fin le 31 mars 2015 et qui ont octroyé de l'aide assujettie au contrôle du revenu (AACR) au cours de l'année précédant la demande.

L'aide prendra fin le 31 mars 2017 ou à une date antérieure si le budget prévu de 6 M$ est épuisé.

Le gouvernement du Québec a adopté, le 4 novembre 2015, un décret qui précise les modalités de l'aide qui sera apportée aux coopératives d'habitation et aux autres organismes en fin de convention avec la SCHL afin d'aider les ménages qui perdent leur subvention d'AACR à continuer de payer un loyer calculé en fonction de leur revenu.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement du Canada.
(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

AIDE D'URGENCE AUX MÉNAGES SANS LOGIS ET AUX MUNICIPALITÉS CONNAISSANT UNE PÉNURIE DE LOGEMENTS LOCATIFS[3]

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005, tout en procédant à l'intégration des bénéficiaires dans un programme régulier de la Société.

Il autorise également, à même l'enveloppe financière de renouvellement, l'attribution de suppléments au loyer d'urgence à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle et éprouvent des difficultés à se loger, particulièrement dans la période autour du 1er juillet.

PROGRAMME D'AIDE AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (PAOC)[3]

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation, en procurant une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent en habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale dans ce domaine.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE (PAD)[2]

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes d'une personne handicapée et d'ainsi favoriser son maintien à domicile.

RÉNORÉGION[3]

Ce programme a pour objectif d'aider financièrement les propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste qui vivent en milieu rural à exécuter des travaux pour corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence. Il remplace les programmes RénoVillage et Réparations d'urgence depuis le 24 décembre 2015.

PROGRAMME SPÉCIAL DE RÉNOVATION DE MAISONS DE LA COMMUNAUTÉ ALGONQUINE DE KITCISAKIK[3]

Ce programme a pour objet de permettre la rénovation et l'agrandissement de maisons situées en Abitibi, plus exactement sur le territoire du réservoir Dozois près du barrage Bourque, occupé par certains membres de la communauté algonquine de Kitcisakik.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement du Canada.
(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE CELLES RELATIVES AU LOGEMENT SOCIAL)

PROGRAMME FAVORISANT L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ET LA RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE DANS LA RÉGION KATIVIK[3]

Lancé en février 2012, ce programme comprend quatre volets :

- le volet Formation et accompagnement, destiné aux nouveaux propriétaires, qui porte sur le processus d'acquisition et l'entretien d'une propriété;
- le volet Aide à l'achat et à la construction, qui permet l'acquisition ou la construction d'une propriété résidentielle ou la construction d'unités locatives;
- le volet Aide à la rénovation, qui permet aux propriétaires de rénover leur propriété;
- le volet Aide à l'occupation, qui permet de diminuer le coût d'occupation d'un logement grâce à une aide financière pour le paiement des taxes municipales et des primes d'assurance habitation.

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

PROGRAMME D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION (PADIQH)[3]

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

PROGRAMMES EN ÉCOULEMENT D'ENGAGEMENTS

LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (LAQ)[2]

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Le volet privé est destiné à la clientèle ayant un revenu moyen.

Ce volet permet à des propriétaires et à des promoteurs privés de réaliser et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable. Le programme a été suspendu.

LOGEMENTS ADAPTÉS POUR AÎNÉS AUTONOMES (LAAA)[2]

Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire. Ce programme est suspendu.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement du Canada.
(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

PROGRAMME D'AIDE À LA RÉNOVATION EN MILIEU RURAL (RÉNOVILLAGE)[2]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour améliorer la sécurité incendie. Ce programme est remplacé par le programme RénoRégion depuis le 24 décembre 2015.

PROGRAMME D'AMÉLIORATION DES MAISONS D'HÉBERGEMENT (PAMH)[2]

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et pour les jeunes de moins de 29 ans, victimes de violence familiale. Il a été suspendu le 1er avril 2014, sauf pour des projets déjà en analyse.

PROGRAMME POUR LES RÉSIDENCES ENDOMMAGÉES PAR LA PYRRHOTITE[3]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la présence de pyrrhotite dans le béton et pour lesquels des travaux sont nécessaires pour assurer l'intégrité des fondations.

RÉNOVATION QUÉBEC (PRQ)[2]

Ce programme vise à stimuler la revitalisation de secteurs résidentiels dégradés dans les municipalités. Il établit des règles générales suivant lesquelles une municipalité participante développe un programme de revitalisation à appliquer sur son territoire.

La rénovation résidentielle, la construction résidentielle, la transformation d'espaces non résidentiels en logements et l'accession à la propriété sont parmi les interventions admissibles au programme. Ce programme a été suspendu le 1er avril 2014, sauf pour répondre à des situations exceptionnelles.

RÉPARATIONS D'URGENCE (PRU)[2]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent faire des travaux urgents dans leur résidence pour corriger les défectuosités majeures qui représentent une menace pour la sécurité et la santé des occupants. Ce programme est remplacé par le programme RénoRégion depuis le 24 décembre 2015.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement du Canada.
(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

ANNEXE II
PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ

LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12)
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)
- Code municipal du Québec (RLRQ, chapitre C-27.1)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)
- Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02)
- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8)
- Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011)
- Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19)
- Loi sur les compétences municipales (RLRQ, chapitre C-47.1)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)
- Loi sur les coopératives (RLRQ, chapitre C-67.2)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7)

- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r. 1)
- Règlement sur les contrats d'approvisionnement des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 2)
- Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r.4)
- Règlement sur les contrats de travaux de construction des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r.5)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 2)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 5)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 6)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 3)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (RLRQ, chapitre S-8, r. 4)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 3)
- Règlement sur l'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 7)

ANNEXE III
CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence. Il a également pour but de renforcer la confiance de la population dans l'administration de la Société et de maintenir la responsabilisation de ses administrateurs et dirigeants. Il s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'à ses dirigeants.

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec est entré en vigueur le 25 septembre 2009 et aucune modification n'a été requise depuis son adoption. Il est disponible sur le site Web de la Société[59].

59. www.habitation.gouv.qc.ca/la_shq/lois_reglements_et_directives/code_de_deontologie_des_administrateurs_et_des_dirigeants_de_la_shq.html

ANNEXE IV
INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

NOTE 1 : SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ DE GOUVERNANCE, D'ÉTHIQUE ET DE RESSOURCES HUMAINES (CGERH)

Ce comité a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance ainsi qu'un code d'éthique pour la conduite des affaires de la Société. Il établit également les profils de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration (C. A.), les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et voit à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le CGERH a tenu trois rencontres au cours du présent exercice et son rapport annuel d'activités a été approuvé par le C. A. le 19 mai 2016. Les dossiers traités par le CGERH au cours de la dernière année visaient, entre autres, à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires afin qu'il puisse assumer adéquatement ses responsabilités.

Le bilan des actions réalisées depuis 2011 en matière de transmission du savoir-faire et des connaissances, dont l'accompagnement des gestionnaires dans la mise en œuvre de stratégies visant à pallier la perte d'expertise lors des départs d'employés, a été présenté au CGERH. De plus, les membres du comité ont discuté du guide relatif à la déontologie et à l'éthique à la Société, ainsi que de l'évaluation du C. A. et de ses membres.

COMITÉ DE VÉRIFICATION (CV)

Le mandat du CV consiste, entre autres, à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces et à examiner la situation financière de la Société.

Il approuve le plan annuel des activités de vérification et supervise celles-ci. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

Du 1er avril 2015 au 25 septembre 2015, en l'absence d'un membre ayant un titre comptable, le CV ne s'est pas réuni. Soulignons que durant cette période, le C. A. a assumé la continuité des obligations du CV. Pour l'exercice 2015-2016, le CV s'est réuni à trois occasions, soit le 26 novembre 2015, le 4 février 2016 et le 17 mars 2016.

Au cours de ses activités, le CV s'est assuré que la direction avait mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les cas d'erreurs, d'irrégularités ou de fraudes potentielles. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et des vérifications externes menées auprès des partenaires. Le CV a été informé du suivi du plan annuel des activités de vérification de la Direction de la vérification pour 2015-2016 et du suivi budgétaire pour 2015-2016.

Le rapport annuel d'activités du CV a été approuvé par le C. A. le 19 mai 2016. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été portées à la connaissance du conseil d'administration concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. Le CV a reçu les résultats de l'audit des états financiers 2014-2015 du Vérificateur général du Québec. De plus, il a invité ce dernier à lui présenter son plan d'audit des états financiers de la Société pour l'exercice clos au 31 mars 2016.

NOTE 2 : ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le tableau d'assiduité des administrateurs fait état de leur présence aux séances du C. A., du CGERH et du CV pour l'année 2015-2016.

NOM	TITRE	C. A.	CGERH	CV
Administrateurs en fonction au 31 mars 2016				
Pierre Rivard	Président du C. A.	**6/6**	**2/3**	**2/3**
Michel Gagnon	Président-directeur général de la Société	**4/6**	**1/3**	**1/3**
Marc Verreault	Membre	**6/6**	**3/3**	**3/3**
Isabelle Pelletier	Membre	**3/6**	**2/3**	
Fabien Cournoyer	Membre	**6/6**		**3/3**
Gaelle André-Lescop	Membre	**6/6**	**3/3**	
Claudia Goulet[1]	Membre	**3/4**		**3/3**

(1) Claudia Goulet a été nommée le 9 septembre 2015.

NOTE 3 : ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a le devoir d'assurer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels rend compte annuellement de ces activités.

DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

TRAITEMENT DES DEMANDES	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Total des demandes	65	22	28
Demandes refusées	6(1)	0	2(2)
Désistements	1	0	3
Demandes partiellement acceptées	6	5	2
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	1	0	1
Demandes traitées dans un délai de 20 jours ou moins	41	13	23

(1) Demandes refusées en vertu des articles 20, 23, 39, 48 et 102
(2) Demandes refusées en vertu des articles 23, 37, 38 et 39

Les demandes répertoriées dans le tableau qui précède provenaient de citoyens et citoyennes désirant obtenir une copie de leur dossier ou de l'information concernant le programme AccèsLogis Québec, le Programme d'adaptation de domicile, le programme Allocation-logement, ainsi que la gestion d'immeubles financés par la Société. Quelques-unes portaient sur la gestion interne de la Société (rapports, contrats, ententes, subventions, etc.) et sur la révision de ses programmes.

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels[60] a été mis à jour et est en vigueur depuis le 1er avril 2015. Depuis, tous les ministères et organismes gouvernementaux ont l'obligation de diffuser sur leur site Web les demandes d'accès qu'ils ont reçues, accompagnées de la décision au plus tard cinq jours après l'envoi de la réponse ainsi que certaines dépenses effectuées 45 jours après la fin de chaque trimestre. La Société rend également disponibles sur son site Web les documents ou les renseignements mentionnés dans la section III de ce règlement. Par ailleurs, la Société a mis à jour la section sur l'accès à l'information à la suite des modifications apportées au règlement afin de la rendre plus accessible et d'y inclure les nouvelles informations[61].

60. www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/A_2_1/A2_1R2.HTM
61. http://habitation.gouv.qc.ca/la_shq/acces_a_linformation_et_protection_des_renseignements_personnels.html

En matière de formation et de sensibilisation, soulignons que depuis juillet 2015, une nouvelle version d'une formation obligatoire sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels est en ligne. Par ailleurs, une capsule sur les courriels frauduleux et la sécurité de l'information informationnelle a été diffusée sur l'intranet à l'intention des employés de la Société.

NOTE 4 : RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

NOM	TITRE	RÉMUNÉRATION REÇUE EN 2015-2016[1]
Dirigeants en fonction le 31 mars 2016		
Michel Gagnon	Président-directeur général	178 209 $
François Therrien	Vice-président aux programmes et aux opérations	108 378 $
Madeleine Fortin	Vice-présidente à l'administration et à la planification	111 074 $[2]
Dirigeants ayant quitté leurs fonctions au cours de l'année 2015-2016		
Jean-François Arteau	Vice-président au développement de l'habitation	112 778 $[3]
Lise Guillemette	Vice-présidente à l'administration et à l'habitation sociale	31 148 $[4]

(1) Aucun autre avantage que la rémunération indiquée n'a été accordé en cours d'exercice, à l'exception de celui attribué en vertu du décret 1-2016 du 19 janvier 2016 concernant Jean-François Arteau.
(2) Madeleine Fortin est entrée en fonction le 22 juin 2015.
(3) Jean-François Arteau a été affecté au Secrétariat aux affaires autochtones le 26 février 2015 et a été rémunéré par la Société jusqu'au 19 janvier 2016, date à laquelle il a reçu une allocation de départ de 81 968 $ ainsi que le paiement de sa réserve de vacances, équivalant à 2 685 $.
(4) Lise Guillemette a quitté ses fonctions le 21 juin 2015.

NOTE 5 : ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016					
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	**Total**
Nombre total de personnes embauchées	24	12	30	4	**70**

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2016	
Effectif total (personnes)	327

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES ET AUTOCHTONES, ET PERSONNES HANDICAPÉES

Les statistiques sur l'embauche et la représentativité des membres de groupes cibles, présentées dans les tableaux ci-après, proviennent de l'information contenue dans le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » que doit remplir tout nouveau membre du personnel. Toutefois, la déclaration d'appartenance à un groupe cible est volontaire et, lorsque remplie, elle reflète la perception de la personne recrutée quant à son identification et à son appartenance ou non à un de ces groupes cibles. Dans ce contexte, l'interprétation des données doit être faite avec prudence puisque la représentativité réelle des membres de groupes cibles dans l'organisation peut différer des statistiques compilées.

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, le taux d'embauche de membres de groupes cibles ventilé par groupe cible n'est pas rendu public.

En 2015-2016, sur les 70 personnes recrutées, huit provenaient de groupes cibles, soit 11,4 %.

Au 31 mars 2016, la Société dénombrait 37 employés réguliers provenant de groupes cibles, soit 11,3 % de son effectif régulier.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI – RÉSULTATS COMPARATIFS

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, et de personnes handicapées.

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)	TOTAL (%)
2013-2014	20	16,7	10,3	14,3	**15,3**
2014-2015	16,7	0	5,9	20	**8,2**
2015-2016	20,8	16,7	3,3	0	**11,4**

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, les résultats comparatifs du taux de représentativité des membres de groupes cibles dans l'effectif régulier ainsi que les résultats par catégorie d'emploi ne sont pas rendus publics.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE AINSI QUE L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Les gestionnaires de la Société sont au fait des orientations gouvernementales relativement à l'embauche de membres de groupes cibles. La Société se montre donc ouverte à leur égard en s'assurant de faciliter leur embauche et leur intégration dans l'organisation.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2015-2016, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

3. FEMMES

EMBAUCHE DE FEMMES DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016 PAR STATUT D'EMPLOI[62]					
	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	**Total**
Nombre de femmes embauchées	13	8	20	2	**43**
Pourcentage par rapport au taux d'embauche total	54,2	66,7	66,7	50	**61,4**

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016							
	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel[2]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents et agentes de la paix	Personnel ouvrier	**Total**
Nombre total de membres du personnel régulier	21	213	65	27	0	1	**327**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	13	97	49	26	0	0	**185**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	61,9	45,5	75,4	96,3	0	0	**56,6**

(1) Incluant la haute direction (président-directeur général, vice-président et vice-présidente).
(2) Incluant les ingénieurs et ingénieures, les avocats et avocates, les notaires et les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines.

62. Les données sur le taux d'embauche des femmes pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 proviennent du Secrétariat du Conseil du trésor.

NOTE 6 : EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE À LA SOCIÉTÉ

La politique linguistique de la Société a pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Afin d'assurer sa conformité avec la politique gouvernementale actualisée en 2011, et de façon à prendre en compte les dernières technologies de l'information, une mise à jour en a été faite et a été entérinée par l'Office québécois de la langue française et le conseil d'administration de la Société au printemps 2014. Cette nouvelle politique linguistique est officiellement en vigueur depuis le 10 juin 2014 et doit être appliquée par tout le personnel de la Société.

Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la Société. Aussi cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales, notamment par le recours aux services de révision et aux conseils d'une ressource professionnelle à l'interne. Des instruments linguistiques et des outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font chaque semaine l'objet de manchettes dans l'intranet de la Société.

De plus, le français est la langue de travail à la Société et aucune autre exigence linguistique que celle d'une très bonne connaissance du français n'est imposée comme condition lors de la sélection ou du recrutement du personnel. Si l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

En 2015-2016, aucune plainte en matière d'emploi et de qualité de la langue française n'a été reçue à la Société.

NOTE 7 : PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes est basé sur plusieurs approches et mesures concrètes qui favorisent le respect des droits des femmes ainsi que l'atteinte de l'égalité de fait entre les femmes et les hommes sur les plans personnel, structurel et sociétal.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

La Société a atteint toutes les cibles qu'elle s'était fixées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Soutenir, sous réserve de demandes provenant du milieu, deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie.	Depuis le 1er avril 2011, un projet d'habitation issu du milieu a été réalisé et un projet d'habitation est en voie de réalisation. La cible quadriennale est atteinte.
En collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle de jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux.	Le 31 mars 2016, la Société a publié le *Portrait d'initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle de jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux.* Afin de mener à bien ce portrait, onze organismes issus des régions de la Capitale-Nationale, de l'Estrie, de Lanaudière, de la Montérégie et de Montréal ont été consultés. La cible quadriennale est atteinte à 100 %.
Sous réserve de demandes provenant du milieu pour ce type de projets, et par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, subventionner deux projets d'habitation à l'intention des femmes en situation d'itinérance.	Depuis l'adoption du plan d'action, douze projets d'habitation ont été réalisés pour cette clientèle. La cible quadriennale est atteinte et même dépassée.
Publier une monographie sur les conditions de logement des femmes au Québec.	Engagement rempli en 2011-2012. La cible quadriennale est atteinte.
Publier une étude sur la santé des personnes résidant dans un HLM.	À l'automne 2015, la Société a publié l'étude *La santé des résidents de HLM : Analyse comparative de la santé de la population à faible revenu selon le mode d'occupation*. L'objet de l'étude est de comparer systématiquement la santé des personnes qui résident dans un HLM à celle des personnes qui n'y vivent pas. La cible quadriennale est atteinte.
Accorder un accès prioritaire à un logement à loyer modique aux personnes victimes de violence conjugale.	L'engagement a été rempli en 2011 grâce au Règlement modifiant le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. La cible quadriennale est atteinte.
Élaborer et rendre publique la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec.*	Cette action a été accomplie à 100 %. La politique est entrée en vigueur le 3 mai 2012.

NOTE 8 : PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUES

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2015-2016

Pour l'année 2015-2016, les dépenses et investissements réels en ressources informationnelles ont été inférieurs à ceux qui avait était planifiés. Les travaux relatifs à certains projets de développement informatiques ont été suspendus dans l'attente de la précision des processus d'affaires révisés qui découleront de l'exercice de révision des programmes.

Plusieurs travaux d'évolution et d'entretien des systèmes existants ainsi que des travaux consacrés à des études et à des analyses préalables aux projets ont été réalisés, engendrant des efforts plus importants que ceux qui avaient été planifiés. Les efforts d'encadrement ont été moindres qu'anticipé, et ce, en raison des changements organisationnels.

ACTIVITÉS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 $)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 $)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement*	372,3	280,4	Diminution issue des délais d'embauche du personnel
Activités de continuité	4 605,5	5 033,4	Efforts revus pour l'entretien et l'amélioration des systèmes
Projets	4 308,1	1 615,6	Disponibilité limitée des ressources
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	**9 285,9**	**6 929,4**	

* Les activités d'encadrement concernent les activités de gestion et de soutien administratif de même que la gestion du bureau de projets.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'exercice 2015-2016, les travaux techniques en ressources informationnelles à la Société ont principalement visé le rehaussement des serveurs de traitement et d'impression, des postes de travail et des infrastructures de développement. Ces travaux de renouvellement de l'infrastructure informatique de base confèrent dorénavant une nouvelle agilité à la Société sur le plan du développement de systèmes informatiques.

En ce qui concerne les projets de développement ou d'adaptation de systèmes informatiques associés à la gestion de programmes et aux lignes d'affaires de la Société, les énergies se sont concentrées principalement sur la continuité du projet « Environnement de travail électronique – Gestion intégrée des documents » et la finalisation du projet relatif à la collecte des états financiers des organismes partenaires de la Société via le Web.

Le tableau ci-dessous présente la liste des principaux projets en ressources informationnelles réalisés au cours de l'année avec leur pourcentage d'avancement global (de la date de début du projet jusqu'à la date de référence, soit le 31 mars 2016) :

PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Collecte des états financiers	100 %	Dépassement sur le plan financier (+7 %) dû à la complexité de l'application
Environnement de travail électronique – Gestion intégrée des documents	24 %	Décalage dans le calendrier de réalisation en raison du délai de sélection d'une solution logicielle appropriée
Offre clients mobiles et salles de réunion	100 %	Dépassement sur plan financier (+9 %) par rapport aux prévisions initiales
Versement, réclamation et financement	79 %	Décalage par rapport aux prévisions initiales en raison de la révision de la portée du projet

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES[63] POUR LA PÉRIODE 2015-2016

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES[64] (000 $)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (000 $)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES[65] (000 $)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 $)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Collecte des états financiers	22, 2	94,5	87,5	72,5	Efforts en ressources humaines internes supplémentaires dus à la complexité de l'application
Environnement de travail électronique – Gestion intégrée des documents	207,9	79,4	692,5	15,4	Efforts revus en raison de la solution logicielle retenue
Offre clients mobiles et salles de réunion	38,6	26,5	154,0	123,0	Efforts inférieurs à ceux qui avaient été planifiés
Versement, réclamation et financement	130,0	8,8	201,8	13,3	Disponibilités limitées des ressources utilisatrices et ressources professionnelles externes

63. Cette information se trouve à la section « Projets » du *Bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles.*
64. Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.
65. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

ANNEXE V
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les choix stratégiques de la Société tiennent compte des principes du développement durable. Par les programmes qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et au logement social, la Société contribue au mieux-être de la personne et des générations futures, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme des régions. En soutenant la rénovation et la mise à niveau des logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la Société contribue également à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA SOCIÉTÉ

Le Plan d'action de développement durable 2013-2015 de la Société s'est terminé au cours de la dernière année.

En fonction de sa mission et de ses mandats, la Société a contribué à cinq orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, prolongée jusqu'en 2015 :

- informer, sensibiliser, éduquer, innover;
- produire et consommer de façon responsable;
- aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée;
- favoriser la participation à la vie collective;
- prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Au terme de son plan d'action de développement durable, la Société a atteint 13 des 14 objectifs qu'elle s'était fixés. De plus, 23 des 28 cibles établies pour mesurer la progression du plan ont été atteintes. La Société adoptera un nouveau plan d'action de développement durable en 2016-2017, aligné à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

Le tableau suivant présente les résultats du Plan d'action de développement durable 2013-2015 de la Société et sa contribution à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL ET AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC*
1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre. **Axe d'intervention** Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.	1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.
3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec. **Axe d'intervention** Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.	2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.
6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux. **Axe d'intervention** Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept de l'écoresponsabilité.	3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services. **Axe d'intervention** Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.	4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.
18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux. **Axe d'intervention** Favoriser le développement concerté de l'habitation et son adaptation au milieu de vie.	5. Soutenir l'innovation en matière de pratiques architecturales et l'intégration patrimoniale des projets d'habitation sociale, communautaire et abordable.
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones. **Axe d'intervention** Favoriser le développement concerté de l'habitation et son adaptation au milieu de vie.	6. Assurer un développement concerté et cohérent de l'habitation nordique. 7. Favoriser l'innovation et les mesures visant à adapter l'habitation à la clientèle autochtone.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience. **Axe d'intervention** Adapter les pratiques organisationnelles visant un soutien accru aux territoires.	8. Mettre en valeur l'offre de service de l'organisation en région. 9. Améliorer les façons de faire en matière de représentation régionale. 10. Améliorer les façons de faire de l'organisation en matière de gestion déléguée de ses programmes d'amélioration de l'habitat.
24. Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté. **Axe d'intervention** Favoriser l'implication citoyenne au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.	11. Valoriser l'engagement bénévole au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. **Axe d'intervention** Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.	12. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec. 13. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles. 14. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

* Les cibles associées aux objectifs de la Société peuvent être modifiées ou remplacées en fonction des priorités de l'organisation, et ce, sans porter atteinte à la réalisation de l'objectif.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Sensibiliser le personnel concerné en jumelant les activités d'information et de sensibilisation ponctuelles à une présentation sur la démarche organisationnelle de développement durable.	La Société poursuit ses interventions à cet égard de façon continue. La sensibilisation prend la forme de formations et d'ateliers offerts par le Bureau de coordination en développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC), de sujets traités dans des forums d'échanges techniques (quatre fois par année), de même que d'articles publiés dans la section consacrée au développement durable du magazine Web *Espace Habitat*.
Repenser l'accueil des nouveaux membres du personnel et convertir les outils actuellement offerts sur papier en outils électroniques.	La pochette papier a été transformée pour permettre l'élimination quasi complète du papier. En effet, grâce à cette nouvelle formule, la Direction des ressources humaines ne remet plus désormais qu'un simple dépliant lors de l'accueil de nouveaux membres du personnel, en guise d'outil et de référence.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Organiser, participer ou collaborer annuellement à des activités permettant la recherche et la mise en valeur des résultats de recherches, des tendances et des nouveautés dans le domaine de l'habitation, plus précisément en matière de développement durable.	En plus du Rendez-vous de l'habitation et des Entretiens sur l'habitat, la Société a organisé des forums d'échanges techniques qui ont permis à son personnel de discuter de certaines initiatives de développement durable. La Société a aussi fait partie du groupe de travail sur les logements et les collectivités durables du Comité national de recherche sur le logement et a pris part à deux rencontres du RTHQ, en plus de participer à des activités nationales (ex. : congrès de l'ACHRU) et internationales (ex. : Réseau habitat et francophonie) incluant des activités de développement des partenariats (l'Union sociale pour l'habitat – France). Lors du congrès de l'ACHRU, la Société a présenté une conférence portant sur le bilan de santé des immeubles de son parc de HLM. La Société a fait une présentation dans le cadre d'un atelier technique intitulé « Les structures en CLT : expériences vécues » organisé par Écohabitation à l'intention de concepteurs et d'entrepreneurs en habitation. La Société a financé par l'entremise du PADIQH trois projets menés par l'Université Laval, soit la Chaire industrielle en bâtiment écoresponsable, le Centre de formation continue en développement durable et le partenariat de recherche « Habiter le Nord québécois : mobiliser, comprendre, imaginer ».
Poursuivre la réalisation du projet pilote visant la construction d'habitations sociales et communautaires dans la Cité Verte, à Québec, en collaboration avec l'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa S.p.A.	L'entente de partenariat avec l'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa S.p.A. permettant le partage de connaissances, l'amélioration des techniques de construction en bois et l'utilisation de cette ressource renouvelable s'est poursuivie. Cette entente s'appuie sur la construction de deux bâtiments d'une quarantaine de logements à basse consommation d'énergie à la Cité Verte. Un tel partenariat permet l'application de techniques qui réduisent les conséquences de la construction des bâtiments sur l'environnement et l'économie.
Valoriser l'utilisation du bois dans la construction d'immeubles résidentiels de six étages.	Le projet de construction d'un immeuble résidentiel de six étages à ossature légère en bois, dans le quartier de la Pointe-aux-Lièvres, à Québec, est en cours. Il s'agira, à terme, d'un des premiers bâtiments de ce type au Québec depuis l'adoption d'un règlement rendant possible l'utilisation du bois dans des constructions résidentielles de plus de quatre étages.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Concevoir un guide sur l'organisation d'activités et de réunions écoresponsables.	Le *Guide sur l'organisation d'une activité écoresponsable est publié.*
Mettre à jour le Plan de gestion environnementale 2011-2013 associé au Cadre de gestion environnementale 2011-2015 et poursuivre son application.	La Société poursuit la mise en œuvre du Plan de gestion environnementale 2011-2013 qui découle du Cadre de gestion environnementale 2011-2015. À cet effet, elle a : • mis à la disposition de son personnel des salles de visioconférence qui réduisent les déplacements entre ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que ceux de ses partenaires; • conçu des outils accessibles en ligne par les partenaires en vue de faciliter la gestion documentaire; • adopté des mesures de rationalisation de l'équipement informatique comme la réduction du nombre de serveurs et d'imprimantes, du choix de types d'imprimantes, etc.; • valorisé des approvisionnements responsables comme l'achat de papier contenant des fibres recyclées et d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement; • maintenu la tenue d'activités écoresponsables; • poursuivi ses efforts pour réduire la consommation de papier, cesser la consommation d'eau potable embouteillée et organiser un système de collecte sélective des déchets à l'intention du personnel.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Promouvoir les programmes d'efficacité énergétique auprès des partenaires.	Au cours de la dernière année, 44 organismes ont appliqué 343 mesures d'économie d'énergie par l'entremise du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec[66].
Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc d'habitations à loyer modique.	La Société finalise le développement d'un outil informatique qui permet la production de bilans énergétiques. Elle procède à des tests d'acceptation du système préalables à sa mise en route, prévue pour 2016-2017.
Évaluer le Cadre normatif de rénovation du *Guide des immeubles* afin d'y intégrer des mesures encourageant de saines pratiques environnementales.	Une nouvelle version du Cadre normatif de rénovation a été mise en ligne en 2015-2016. Le Cadre tient notamment compte de l'aménagement des sites, des mesures d'efficacité énergétique, de la gestion des résidus de construction et de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Les directives qu'il énonce permettront de minimiser les répercussions des activités de construction de logements sur l'environnement naturel et la santé.

66. Voir Efficacité énergétique

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Soutenir l'innovation en matière de pratiques architecturales et l'intégration patrimoniale des projets d'habitation sociale, communautaire et abordable.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Mettre en œuvre une démarche concertée de mise en valeur des bâtiments patrimoniaux avec le ministère de la Culture et des Communications.	Aucune démarche n'a été entreprise en 2015-2016.
Définir un projet permettant de stimuler et de reconnaître l'innovation, le design architectural et le design urbain.	La Société n'a pu donner suite à cette action en 2015-2016.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Assurer un développement concerté et cohérent de l'habitation nordique.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Mettre en place une table de concertation regroupant les ministères et organismes gouvernementaux constructeurs de logements afin de s'assurer d'une meilleure cohésion gouvernementale lors de la planification du développement résidentiel nordique.	La Société a entamé des démarches préliminaires, en 2013-2014, dans le but d'optimiser les actions gouvernementales menées auprès de différents partenaires en matière de logement au Nunavik. Par contre, la Société n'a pu donner suite à cette action en 2015-2016.
Mettre en place un laboratoire sur l'habitation nordique.	La Société a mis en place le Laboratoire d'habitation nordique (LHN) et poursuit ses initiatives en vue de stimuler la recherche sur des questions liées au logement nordique.
Rédiger un guide sur les bonnes pratiques en matière de construction d'habitations et de petits bâtiments en milieu nordique.	La Société finalise, avec la participation du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, un guide sur les bonnes pratiques en matière de construction d'habitations et de petits bâtiments en milieu nordique. Ce guide établira des critères de performance adaptés et les mettra à la disposition de tous les intervenants concernés par la conception, la construction, l'exploitation et l'entretien de ce type de bâtiments.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Favoriser l'innovation et les mesures visant à adapter l'habitation à la clientèle autochtone.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Concevoir un prototype d'habitation à loyer modique nordique.	La construction du prototype s'est terminée en janvier 2016 et il est habité depuis cette période. Il s'agit d'un projet de démonstration d'un bâtiment à haute efficacité énergétique qui tient compte de certaines particularités socioculturelles exprimées par les Inuits.
Dresser le portrait des conditions d'habitation des ménages autochtones du territoire québécois.	Le projet est reporté en 2016-2017.
Organiser des Entretiens sur l'habitat sur le thème des Inuits et du Nunavik.	Les Entretiens sur l'habitat, tenus le 8 octobre 2013, ont été entièrement consacrés à la question du logement au Nunavik et des problématiques auxquelles fait face la population inuite de la région en matière d'habitation.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8

Mettre en valeur l'offre de service de l'organisation en région.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Élaborer et déployer une stratégie pour assurer une plus grande présence de l'organisation sur les réseaux sociaux.	Dans toutes les communications officielles de la Société figure un passage dans lequel elle invite les partenaires et le public à la suivre sur les médias sociaux. Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, la Société a vu son nombre d'abonnés augmenter sur Facebook, Twitter et LinkedIn, passant de 1 187 en 2014-2015 à 1 515 en 2015-2016. Plus de 115 messages ont été publiés sur Facebook et la Société a posté 110 gazouillis. Les communications par l'entremise des médias sociaux permettent de donner de la visibilité aux projets d'habitation régionaux et aux différentes activités de la Société aux quatre coins du Québec.
Élaborer une stratégie Web régionale afin de mettre en valeur l'information propre à chacune des régions en matière d'habitation.	La Société a privilégié les médias sociaux pour tenir informés de ses activités les gens en région. Ces médias ont permis de lui assurer une visibilité satisfaisante considérant les ressources internes limitées. Rappelons également que les communiqués de presse sont diffusés sur le fil de presse gouvernemental de Portail Québec (www.gouv.qc.ca) dans chaque région concernée.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9

Améliorer les façons de faire en matière de représentation régionale.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Adapter la structure de l'organisation et déployer une stratégie pour assurer sa présence et son leadership régional dans la mise en œuvre de nouveaux partenariats.	La Société a atteint son objectif en 2013 avec sa participation à près de 70 rencontres organisées par les conférences administratives régionales (CAR), et ce, dans les 17 régions administratives du Québec. Toutefois, les activités de concertation régionales reliées aux CAR ont été réduites substantiellement à la suite de l'abolition des conférences régionales des élus en 2014 et seront réajustées en fonction de la nouvelle gouvernance municipale en matière de développement local et régional attribuée aux municipalités régionales de comté.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 10

Améliorer les façons de faire de l'organisation en matière de gestion déléguée de ses programmes d'amélioration de l'habitat.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Concevoir et mettre en ligne des manuels portant sur l'application des programmes d'amélioration de l'habitat à l'intention des mandataires concernés.	En 2015-2016, la version du manuel d'application du nouveau programme RénoRégion a été acheminée aux partenaires municipaux par voie électronique sécurisée, ce qui permet le téléchargement du fichier du manuel plutôt qu'une diffusion sur le Web. De plus, en 2015-2016, un document contenant des précisions et des balises relatives à certaines modalités d'application du Programme d'adaptation de domicile a également été transmis par voie électronique sécurisée aux partenaires municipaux et aux ergothérapeutes du réseau de la santé et des services sociaux. Ces précisions seront intégrées dans la nouvelle version du manuel d'application, qui sera aussi diffusée par voie électronique sécurisée à la fin mai 2016.
Concevoir et diffuser un outil permettant l'accès en ligne à une formation de base sur l'application des programmes d'amélioration de l'habitat.	En 2015-2016, pour le nouveau programme RénoRégion, la Société a conçu sept capsules informatives, trois modèles de documents ainsi qu'un document présentant les tâches et les activités de l'inspecteur. Ces capsules et ces documents sont diffusés sur le site Web de la Société. Cette cible présente une cohérence avec un projet en cours qui porte sur la révision du processus d'accréditation du personnel inspecteur et sur le maintien des compétences de ce dernier. En 2015-2016, quatre aspects du processus d'accréditation ont été révisés : les critères d'admissibilité, l'examen, le processus interne et le renouvellement de l'accréditation. Actuellement, la Société travaille sur l'aspect lié à la gestion de l'information. De plus, en 2015-2016, la Société a rédigé un code d'éthique des inspecteurs auquel ils devront adhérer.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 11

Valoriser l'engagement bénévole au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Souligner les actes bénévoles qui touchent les domaines de la culture, de la santé et du bien-être, et du développement durable.	La Société a diffusé trois articles dans le magazine *Espace Habitat* qui soulignent l'action bénévole visant l'amélioration des conditions d'habitation des ménages québécois.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 12

Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Réaliser des logements sociaux et communautaires additionnels sous réserve des engagements financiers gouvernementaux.	Voir la section 2, Les résultats, Objectif 1.1, page 42.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 13

Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les personnes âgées autonomes.	Voir la section 2, Les résultats, Objectif 2.1, page 50.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 14

Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Faciliter l'accès aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer.	Voir la section 2, Les résultats, Objectif 1.3, page 49.
Mettre en œuvre le Plan québécois des infrastructures 2013-2023 au regard du logement social.	Ce plan étant actualisé chaque année, la Société a mis en œuvre le Plan québécois des infrastructures 2015-2025. Voir la section 2, Les résultats, Objectif 1.2, page 45.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les plans d'action sur les changements climatiques 2006-2012 et 2013-2020 du gouvernement du Québec prévoient une plus grande efficacité énergétique dans les bâtiments publics pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. En 2005-2006, une entente a été conclue entre la Société et Hydro-Québec, ce qui a permis d'offrir une aide financière aux offices d'habitation pour l'implantation de différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le contrôle du chauffage (thermostats électroniques), les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, du toit ou des fondations des bâtiments et l'ajout de ventilateurs à récupération de chaleur.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'APPLICATION DU PROGRAMME EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES LOGEMENTS	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Nombre de mesures appliquées	343	872	832
Économie énergétique annuelle	39,3 GWh	38,1 GWh	35,7 GWh
Économie financière annuelle	3,0 M$	2,8 M$	2,5 M$

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Au cours de la période de référence 2015-2016, 44 organismes ont appliqué un total de 343 mesures d'économie d'énergie dans le cadre du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec. On constate une forte diminution du nombre de mesures appliquées, sans toutefois pouvoir en identifier la cause précise. Cette année encore, certains organismes se sont prévalus du programme plus d'une fois. L'entente avec Hydro-Québec a été renouvelée jusqu'au 31 décembre 2018 pour les mesures qui s'appliquent lors de travaux de rénovation des bâtiments (remplacement des fenêtres, isolation et ventilation).

Dans le but de permettre à la Société et à l'ensemble de ses partenaires d'assurer un meilleur suivi de la consommation énergétique du parc de HLM et, par le fait même, de mesurer les économies d'énergie réellement réalisées grâce au programme d'Hydro-Québec, la Société met au point un outil informatique qui permet la production de bilans énergétiques.

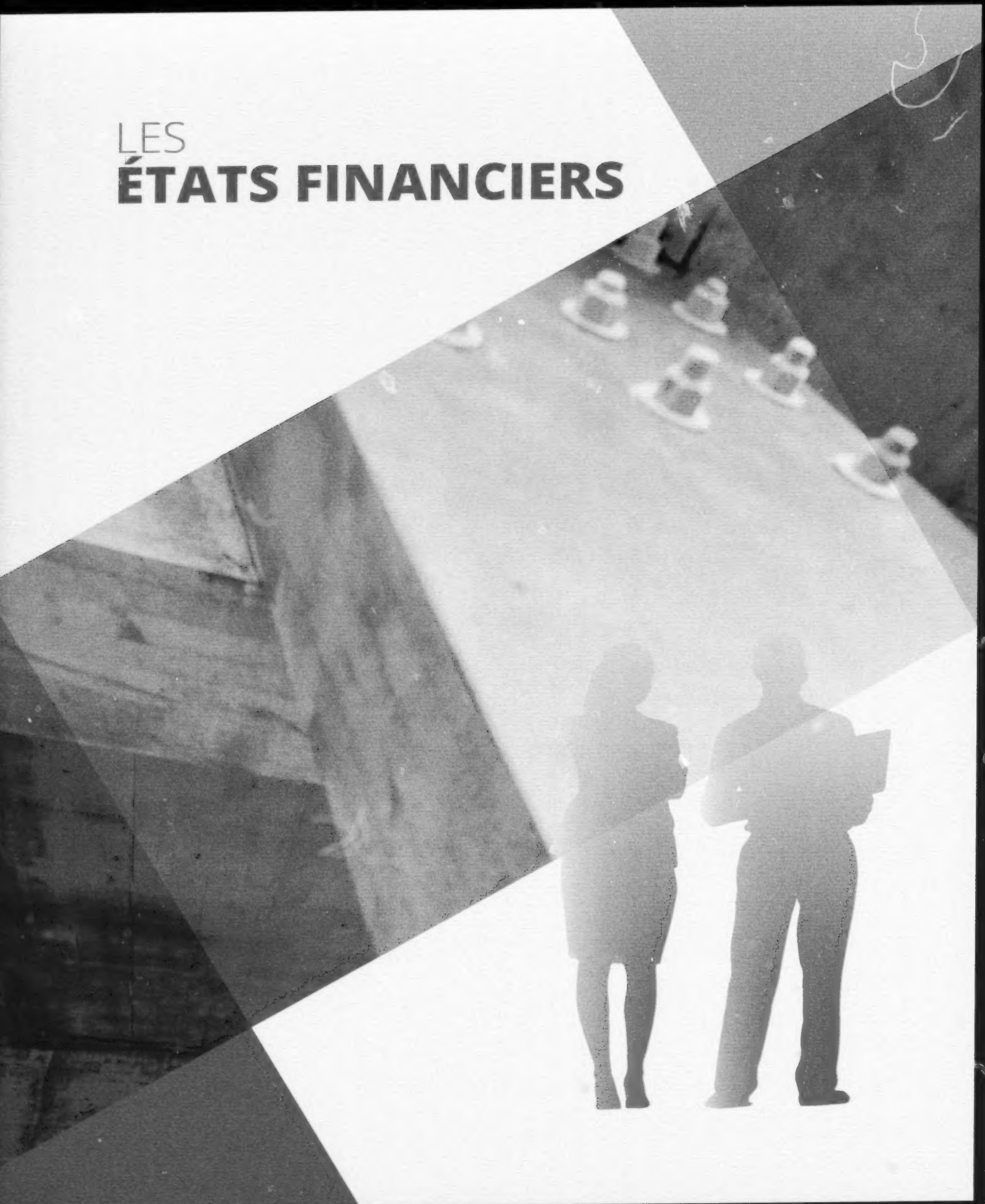
De plus, en 2011, la Société a collaboré à l'implantation du programme Remplacement de frigo pour les ménages à faible revenu d'Hydro-Québec. Ce programme s'est terminé le 31 décembre 2015. Il offrait aux ménages à faible revenu du Québec (habitations publiques et privées) la possibilité de remplacer leur vieux réfrigérateur énergivore. Dans les HLM, ce sont 7 727 réfrigérateurs qui ont été remplacés.

Depuis 2014, la Société collabore à l'implantation d'un nouveau programme en efficacité énergétique offert par Hydro-Québec : le programme Produits économiseurs d'eau et d'énergie. Il permet à la population québécoise de se procurer une trousse contenant des appareils de plomberie qui feront économiser de l'eau et, par conséquent, de l'énergie lorsqu'il s'agit d'eau chaude. Chaque trousse contient une pomme de douche à débit réduit, un aérateur pour le robinet de la salle de bain et un aérateur pour le robinet de la cuisine. La Société a participé activement à la promotion du nouveau programme auprès des organismes qu'elle soutient. Les offices d'habitation ont commandé 4 090 trousses depuis le début du programme[67].

Enfin, depuis l'été 2013, la Société a collaboré avec Hydro-Québec à l'application d'un programme de remplacement de l'éclairage incandescent par de l'éclairage efficace dans tout le parc de HLM du Nunavik. Le coût du remplacement des ampoules a été assumé à part entière par Hydro-Québec. L'entente s'est terminée le 31 décembre 2015.

67. Les données au 31 mars 2016 étant non disponibles, la lecture a été faite au 30 avril 2016.

LES
ÉTATS FINANCIERS



RAPPORT
DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec (Société) ont été dressés par la direction responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

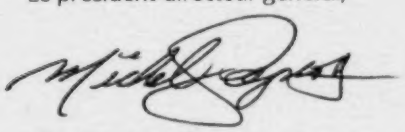
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle a la responsabilité de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Le comité de vérification assiste le conseil d'administration dans cette tâche. Ce comité rencontre la direction de la Société et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

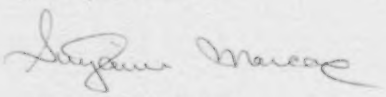
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société, pour l'exercice clos le 31 mars 2016, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,



MICHEL GAGNON

La vice-présidente à l'administration et à la planification,



GUYLAINE MARCOUX

Québec, le 22 septembre 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société d'habitation du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

GUYLAINE LECLERC, FCPA AUDITRICE, FCA
Québec, le 22 septembre 2016

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Notes	2016 Budget	2016 Réel	2015 Réel
REVENUS				
Contributions				
Gouvernement du Québec		477 116	466 382	451 015
Société canadienne d'hypothèques et de logement	3	426 490	378 061	371 436
Contributions non récurrentes du gouvernement du Québec			-	55 916
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	25	184 033	176 856	178 011
Intérêts	25	30 088	27 677	27 790
Autres revenus	4		4 107	4 116
		1 117 727	**1 053 083**	**1 088 284**
CHARGES				
Coût des programmes	3	878 952	755 073	828 508
Frais financiers	5, 25	77 129	66 399	71 956
Frais d'administration	6, 25	38 119	33 556	36 002
Amortissement des immobilisations corporelles	20	123 527	124 221	116 338
Autres charges	7		4 038	3 847
		1 117 727	**983 287**	**1 056 651**
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		**-**	**69 796**	**31 633**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE			**37 243**	**5 610**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			**107 039**	**37 243**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Notes	2016	2015
ACTIFS FINANCIERS			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	8	35 786	44 205
Intérêts courus sur les prêts et autres		3 193	2 317
Débiteurs	9	797 601	796 655
Avances aux offices d'habitation	10	210 901	123 549
Contribution recouvrable – gouvernement du Québec	19	32 391	46 910
Prêts	11, 25	510 016	541 880
Placements de portefeuille	12	10 555	10 586
Encaisse réservée	13	114 382	72 216
		1 714 825	**1 638 318**
PASSIFS			
Créditeurs et charges à payer	14	309 124	274 532
Dû au gouvernement du Québec sans modalité de remboursement		13 530	13 530
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	25	25 934	27 770
Emprunts temporaires	15, 25	546 119	294 694
Subventions à payer	16	555 401	631 815
Dettes à long terme	17, 25	1 646 560	1 785 643
Contributions reportées			
Société canadienne d'hypothèques et de logement	18	2 133	3 074
Sommes à redistribuer à des tiers	13	1 418	1 633
Provision pour congés de maladie	21	5 550	6 865
Provision pour pertes sur garanties de prêts	19	32 391	46 910
		3 138 160	**3 086 466**
DETTE NETTE		**(1 423 335)**	**(1 448 148)**
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	20	1 530 374	1 485 391
EXCÉDENT CUMULÉ		**107 039**	**37 243**
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	22		
ÉVENTUALITÉS	23		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration,

PIERRE RIVARD, AVOCAT

Le président-directeur général,

MICHEL GAGNON

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Note	2016 Budget	2016 Réel	2015 Réel
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE			**(1 448 148)**	**(1 443 708)**
Variation de la dette nette de l'exercice				
Immobilisations corporelles				
Acquisitions, y compris les intérêts capitalisés	20	(138 707)	(169 392)	(152 414)
Amortissement	20	123 527	124 221	116 338
Dispositions	20		188	3
		(15 180)	(44 983)	(36 073)
Excédent de l'exercice			69 796	31 633
Diminution (augmentation) de la dette nette		**(15 180)**	**24 813**	**(4 440)**
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE			**(1 423 335)**	**(1 448 148)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Notes	2016	2015
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Rentrées de fonds – contributions		863 151	943 122
Rentrées de fonds – encaisse réservée	14	46 204	48 639
Rentrées (sorties) de fonds – autres		82	212
Sorties de fonds – coût des programmes		(636 547)	(651 522)
Sorties de fonds – frais d'administration		(36 108)	(36 308)
Sorties de fonds – encaisse réservée	14	(4 559)	(4 472)
Intérêts reçus		1 308	5 889
Intérêts payés		(64 749)	(72 169)
Intérêts reçus – encaisse réservée	14	521	359
		169 303	233 750
Encaisse réservée	13	(42 166)	(44 546)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		**127 137**	**189 204**
ACTIVITÉS DE PLACEMENT			
Avances aux offices d'habitation		(87 513)	(121 756)
Encaissements sur les placements de portefeuille		39	27
Encaissements sur les prêts		3 301	62 780
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		**(84 173)**	**(58 949)**

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (SUITE)

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Notes	2016	2015
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	20	(159 981)	(146 004)
Produits sur la disposition d'immobilisations corporelles		-	45
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		**(159 981)**	**(145 959)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts temporaires		247 681	262 797
Remboursements sur les dettes à long terme		(139 083)	(183 136)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		**108 598**	**79 661**
(Diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie		**(8 419)**	**63 957**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	8	**44 205**	**(19 752)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	8	**35 786**	**44 205**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*, (RLRQ, chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre sur les besoins, les priorités et les objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter aux citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La Société prépare et met en œuvre, avec l'autorisation du gouvernement, les programmes lui permettant de rencontrer ses objets.

En vertu des lois fédérale et provinciale, la Société n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce manuel.

Les données budgétaires de l'exercice financier 2015-2016 de la Société ont été approuvées par son conseil d'administration le 27 mars 2015.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige le recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont des incidences sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges de l'exercice présentés dans les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions établies par la direction.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont :

- la provision pour pertes sur garanties de prêt;
- la provision pour congés de maladie;
- la durée de vie utile des immobilisations;
- la moins-value durable des placements de portefeuille;
- le coût des programmes et les contributions de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) relativement à :
  - la comptabilisation sur la base des travaux réalisés pour les programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (ci-après « AccèsLogis Québec ») et Rénovation Québec;
  - la comptabilisation sur la base des budgets pour les programmes de logement à but non lucratif.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains réalisés, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Contributions

Lorsque la Société est bénéficiaire, elle doit comptabiliser à titre de revenus les paiements de transfert provenant du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada dans l'exercice où ces paiements ont été autorisés par le cédant et où tous les critères d'admissibilité sont atteints, sauf s'ils sont assortis de stipulations qui créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, une contribution reportée est inscrite et la comptabilisation à titre de revenu a lieu au fur et à mesure que les stipulations relatives à ce passif sont respectées.

La SCHL agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus dans les ententes-cadres entre le Canada et le Québec.

Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles

La contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles est constatée à mesure qu'elle est gagnée en vertu de la réglementation en vigueur.

Intérêts

Les revenus d'intérêts sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'exercice au cours duquel ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités. Elles englobent également les pertes réalisées.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Coût des programmes

Les montants imputés au coût des programmes sont comptabilisés à titre de charges dans l'exercice où la Société autorise le paiement de transfert et où le bénéficiaire satisfait à tous les critères d'admissibilité.

Frais financiers

Les montants indiqués au titre des frais financiers comprennent les coûts de transaction relatifs aux dettes.

Instruments financiers

La Société recense, mesure et suit ses risques financiers afin de réduire leurs incidences sur ses résultats et sa situation financière. L'approche de la Société quant à la gestion des risques liés aux instruments financiers est présentée à la note 24.

Tous les instruments financiers de la Société sont classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les actifs financiers se qualifiant comme instruments financiers sont composés des postes suivants : trésorerie et équivalents de trésorerie, intérêts courus sur les prêts et autres, débiteurs, avances aux offices d'habitation, prêts, placements de portefeuille et encaisse réservée.

Les passifs financiers sont composés des postes suivants : créditeurs et charges à payer, intérêts courus sur les dettes à long terme et les emprunts temporaires, emprunts temporaires, subventions à payer et dettes à long terme.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de la comptabilisation initiale.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers ou groupes d'actifs financiers existe, il y a évaluation de ceux-ci pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Ainsi, lorsqu'un placement de portefeuille subit une moins-value durable, la valeur comptable de ce dernier doit être diminuée afin de refléter cette réduction. L'augmentation annuelle de cette provision pour moins-value est prise en considération dans les résultats de l'exercice et ne peut faire l'objet d'une reprise de valeur.

Quant aux prêts, des provisions pour moins-values doivent être comptabilisées afin qu'ils soient présentés au moindre du coût et de la valeur de recouvrement nette.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Actifs financiers

Les actifs financiers constituent des éléments d'actif qui peuvent être utilisés pour rembourser les dettes existantes ou pour financer des opérations futures; ils ne sont pas destinés à être utilisés pour la prestation de services.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter, au poste « trésorerie et équivalents de trésorerie », les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, les placements dont l'échéance n'excède pas trois mois suivant la date d'acquisition, les placements facilement convertibles à court terme et rachetables.

Prêts

Les intérêts créditeurs sont constatés au moment où ils sont gagnés. Lorsque le recouvrement du capital ou des intérêts n'est pas raisonnablement sûr, la comptabilisation des intérêts créditeurs cesse.

Placements de portefeuille

Les placements de portefeuille comprennent des placements ayant une échéance supérieure à trois mois à partir de la date d'acquisition. Ils se composent d'instruments du marché monétaire tels que des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers.

Passifs

Les passifs constituent des obligations de la Société envers des tiers en date des états financiers en raison d'opérations ou d'évènements passés dont le règlement donnera lieu à une sortie future de ressources représentatives d'avantages économiques.

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que la direction ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Provision pour vacances

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés sont comptabilisées à titre de passif dans le poste « créditeurs et charges à payer ». Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des congés de maladie par les employés.

Provision pour pertes sur garanties de prêts

La provision est évaluée sur une base actuarielle au moyen de méthodes d'estimation basées sur les caractéristiques des différents programmes en appliquant aux coûts de réalisation des projets des taux basés sur l'expérience passée.

Les variations du montant de la provision sont comptabilisées dans les coûts des programmes correspondants.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis. Leur coût inclut les frais financiers capitalisés pendant la période de construction, d'amélioration ou de développement.

Le développement informatique inclut également le coût de la conception, de la réalisation, de la mise en place et de l'amélioration des systèmes.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Les bâtiments acquis sous forme d'apport ou pour une valeur symbolique sont comptabilisés à la juste valeur au moment de leur acquisition.

Les immobilisations en cours de construction, d'amélioration ou de développement ne font pas l'objet d'amortissement avant d'être prêtes pour la mise en service.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative, soit :

CATÉGORIES	DURÉE
Bâtiments	35 à 40 ans
Améliorations majeures	20 ans
Améliorations locatives	5 ans
Matériel et équipement (y compris les logiciels)	3 ans
Développement informatique	5 ans

Réduction de valeurs sur immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont passées en charge dans l'état des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est permise.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

3. COÛT DES PROGRAMMES

	2016	2015
Aide au logement social, communautaire et abordable		
Logement à but non lucratif		
Public		
Volet régulier	271 349	266 146
Volet Inuit	82 081	82 892
	353 430	349 038
Privé		
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	39 387	33 386
Logements autochtones urbains	8 618	9 213
Logements autochtones ruraux	5 799	6 172
	53 804	48 771
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	140 070	191 269
Supplément au loyer	94 989	90 375
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	76 184	74 112
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire	(6 089)	4 928
Volet privé	184	177
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs		
Programme 2004	2 980	3 521
Programme 2005	1 298	1 419
Programme spécial de supplément au loyer	2 001	1 687
Aide aux organismes communautaires	1 438	1 520
Initiative en habitation au Nunavik	21	56
Programme provisoire de soutien aux organismes d'habitation	199	-
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	(711)	(62)
Sous-total	**719 798**	**766 811**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

3. COÛT DES PROGRAMMES (SUITE)

	2016	2015
Amélioration de l'habitat		
Adaptation de domicile	25 663	26 602
Rénovation Québec	2 645	15 613
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	4 170	12 311
Revitalisation des vieux quartiers	53	84
Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik	200	-
RénoRégion	627	-
Sous-total	**33 358**	**54 610**
Accession à la propriété		
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région de Kativik	**1 508**	**1 093**
Appui à l'industrie		
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	**362**	**422**
Divers programmes[a]	**47**	**5 572**
TOTAL[b]	**755 073**	**828 508**

(a) Les divers programmes qui sont regroupés dans ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, Rénove, Aide à la mise de fonds, Aide à la rénovation en milieu rural, Réparations d'urgence, Logement abordable Québec – Volet Nord-du-Québec, Logements adaptés pour aînés autonomes et Amélioration des maisons d'hébergement.

(b) Les contributions de la SCHL sont établies en vertu d'ententes qu'elle a conclues avec la Société. Au 31 mars 2016, ces contributions sont de 378 061 milliers de dollars (371 436 milliers de dollars au 31 mars 2015). De ce montant, 371 548 milliers de dollars servent à assumer les frais des programmes de la Société (364 260 milliers de dollars au 31 mars 2015), alors que 6 513 milliers de dollars sont attribués aux frais d'administration (7 176 milliers de dollars au 31 mars 2015). Certaines ententes pour les programmes Logement à but non lucratif et Supplément au loyer ont commencé à prendre fin. Ainsi, les contributions de la SCHL concernant ces ententes diminueront graduellement pour cesser respectivement en 2032 et 2034.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

4. AUTRES REVENUS

	Note	2016	2015
Gain sur la disposition de terrains		-	42
Gain sur la vente de placements de portefeuille	12	8	3
Revenus divers		61	269
Compensation pour perte sur disposition d'immeubles		188	-
Sommes à redistribuer à des tiers		3 850	3 802
		4 107	**4 116**

5. FRAIS FINANCIERS

	Notes	2016	2015
Intérêts sur la dette à long terme	25	62 732	68 303
Intérêts sur les emprunts temporaires	15, 25	3 667	3 653
		66 399	**71 956**

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	Notes	2016	2015
Traitements et autres rémunérations	21, 25	26 197	28 700
Services de transport et de communication		661	898
Services professionnels et autres		3 753	3 398
Loyers	25	2 689	2 700
Fournitures et approvisionnements		162	176
Subventions diverses		94	130
		33 556	**36 002**

Ces frais d'administration sont compensés par des contributions qui sont réparties comme suit :

	Note	2016	2015
Gouvernement du Québec		27 043	28 826
Société canadienne d'hypothèques et de logement	3	6 513	7 176
		33 556	**36 002**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

7. AUTRES CHARGES

	2016	2015
Remise aux organismes du gain ou du produit sur la disposition de terrains	-	45
Perte sur disposition d'immeubles	188	-
Sommes redistribuées à des tiers	3 850	3 802
	4 038	**3 847**

Comme il est stipulé dans les accords de mise en œuvre intervenus entre la Société et la SCHL concernant les programmes d'aide au logement social, la Société remet aux partenaires, par l'entremise des organismes subventionnés, les gains ou les produits sur la disposition d'immeubles (terrains et bâtiments) en proportion de leurs parts dans les dépenses budgétaires.

8. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2016	2015
Encaisse	10 426	8 816
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu	377	455
Placements, au coût, 0,789 %, échéant le 1er avril 2016 (2015 : 0,818 % et 1,260% échéant le 1er avril 2015 et le 1er mai 2015)	24 983	34 934
	35 786	**44 205**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

9. DÉBITEURS

	2016	2015
Contributions		
Gouvernement du Québec[a]	669 530	640 132
Société canadienne d'hypothèques et de logement	57 579	92 107
Bénéficiaires de subventions	51 229	43 939
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	18 709	20 059
Autres	554	418
	797 601	**796 655**

(a) Ce montant inclut notamment une somme de 204 325 milliers de dollars au 31 mars 2016 (217 095 milliers de dollars au 31 mars 2015) visant à pourvoir au paiement des dépenses inscrites au déficit cumulé au 31 mars 2010 de Immobilière SHQ, en vertu du décret 244-2013 du 27 mars 2013. Il comprend également une somme de 217 150 milliers de dollars au 31 mars 2016 (295 893 milliers de dollars au 31 mars 2015) pour le paiement des dépenses inscrites à la dette nette au 1er avril 2012 et 2013, à la suite de l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert, autorisé en vertu des décrets 245-2013 du 27 mars 2013, 210-2014 du 5 mars 2014 et 214-2015 du 25 mars 2015. L'échéancier relatif à ces encaissements est à déterminer avec le gouvernement du Québec.

10. AVANCES AUX OFFICES D'HABITATION

Des avances ont été versées aux offices d'habitation pour des travaux d'améliorations majeures sur des immeubles leur appartenant ainsi que pour la construction de logements à loyer modique au Nunavik. Ces avances seront ultérieurement financées à long terme. À partir du versement des avances jusqu'à leur conversion en prêts à long terme, des intérêts sont facturés, mais aucun remboursement de capital n'est exigé. Durant les travaux, ces intérêts sont capitalisés au coût des améliorations majeures ou au coût des bâtiments par les offices d'habitation. Subséquemment à la fin des travaux, les intérêts payés sur les avances sont inclus dans les charges supportées et pris en considération dans l'établissement des résultats d'exploitation des offices. En 2015-2016, la Société n'a pas converti d'avances en prêts (92 152 milliers de dollars ont été convertis au 31 mars 2015).

Ces avances sans modalité de remboursement sont consenties à des taux d'intérêt fixes. Le taux au 31 mars 2016 était de 0,918 % (1,026 % au 31 mars 2015).

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

11. PRÊTS

	2016					2015
	Taux d'intérêt fixe échéant					
	2016-2017 à 2020-2021	2021-2022 à 2025-2026	2026-2027 à 2030-2031	2031-2032 à 2034-2035	Total	Total
Prêts[a] garantis par hypothèques immobilières remboursables par mensualités ou annuités au taux d'intérêt de :						
6,875 %[b]	6 147	5 115	-	-	11 262	13 151
7,000 % à 7,500 %[b]	-	21 579	1 474	-	23 053	25 285
7,625 % à 7,875 %[b]	2 773	48 563	14 159	-	65 495	72 610
8,000 % à 8,625 %[b]	65	39 501	19 196	-	58 762	63 772
10,500 % (2015 : 10,500 % à 15,125 %)	-	137	-	-	137	328
	8 985	**114 895**	**34 829**	**-**	**158 709**	**175 146**
Prêts[a] non garantis remboursables par mensualités au taux d'intérêt de :						
2,041 % (2015 : 2,960 %)	57	-	-	-	57	73
2,833 % à 4,016 %[b]	-	-	-	345 942	345 942	360 761
6,875 %[b]	2 175	965	-	-	3 140	3 648
8,000 %[b]	-	-	2 168	-	2 168	2 252
	2 232	**965**	**2 168**	**345 942**	**351 307**	**366 734**
	11 217	**115 860**	**36 997**	**345 942**	**510 016**	**541 880**

(a) À la suite des remboursements de capital et d'intérêts effectués par les organismes liés par des conventions d'exploitation avec la Société, les dépenses d'intérêt et d'amortissement de l'immobilisation acquise avec le prêt sont incluses dans les charges supportées par ces organismes et prises en considération dans l'établissement de leurs résultats d'exploitation. En vertu des conventions d'exploitation intervenues entre la Société et ses partenaires, les déficits ou les surplus d'exploitation sont partagés entre eux conformément aux modalités convenues (note 22).

(b) Les taux au 31 mars 2016 sont demeurés les mêmes qu'au 31 mars 2015.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

11. PRÊTS (SUITE)

L'échéancier des encaissements à recevoir sur les prêts au cours des prochains exercices se détaille comme suit :

2016-2017	31 832
2017-2018	33 675
2018-2019	35 639
2019-2020	37 650
2020-2021	38 774
	177 570
2021-2022 à 2025-2026	160 642
2026-2027 à 2030-2031	120 208
2031-2032 à 2034-2035	51 596
Total	**510 016**

12. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

	2016	2015
Billets à terme adossés à des actifs de tiers	**10 555**	**10 586**

Billets à terme adossés à des actifs (BTAA) émis par des tiers

Au 31 mars 2016, la Société possédait des billets à terme adossés à des actifs des « véhicules d'actifs-cadres » (VAC) 2 et 3, émis conformément au plan de restructuration du comité pancanadien des investisseurs finalisé le 21 janvier 2009. La valeur nominale des BTAA que la Société possédait au 31 mars 2016 s'établit à 13 148 milliers de dollars (13 187 milliers de dollars au 31 mars 2015).

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le plan de restructuration, la direction a estimé la somme qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur leur valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et la plus appropriée au 31 mars 2016 en fonction de l'information disponible à ce jour.

Au cours de l'exercice, la moins-value durable a diminué en raison des encaissements de capital totalisant 39 milliers de dollars (27 milliers de dollars en 2015) qui ont donné lieu à la comptabilisation d'un gain sur la vente de placements.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

12. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE (SUITE)

	Échéance	Taux d'intérêt*	2016	2015
VAC2				
Billet A-1	15 juillet 2056	AB - 0,5 %	9 130	9 130
Billet A-2	15 juillet 2056	AB - 0,5 %	2 874	2 874
Billet B	15 juillet 2056	AB - 0,5 %	522	522
Billet C	15 juillet 2056	AB + 20,0 %	388	388
			12 914	**12 914**
VAC3				
Billets reflets pour actifs traditionnels	25 décembre 2037 et 15 juillet 2056	(a)	170	182
Billets reflets pour actifs inadmissibles	25 janvier 2036 et 25 novembre 2037	(a)	64	91
			234	**273**
Valeur nominale			**13 148**	**13 187**
Moins-value durable			2 593	2 601
Valeur comptable			**10 555**	**10 586**

* Le sigle AB signifie « acceptations bancaires ».

(a) Ces billets portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

13. ENCAISSE RÉSERVÉE

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au programme de logement à but non lucratif – privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif de 1 110 milliers de dollars au 31 mars 2016 (1 098 milliers de dollars au 31 mars 2015). Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer » aux passifs de la Société.

Ce poste est également composé de sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif, qui sont redistribuées à des organismes du domaine du logement coopératif et à but non lucratif. Ces sommes totalisaient 1 418 milliers de dollars au 31 mars 2016 (1 633 milliers de dollars au 31 mars 2015). La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse dans le poste « contributions reportées – sommes à redistribuer à des tiers » aux passifs de la Société.

Finalement, l'encaisse réservée comprend aussi des sommes détenues temporairement destinées au Fonds québécois d'habitation communautaire (FQHC). Ce dernier est institué en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38). Ce fonds a pour objectif de promouvoir le développement, le maintien et l'amélioration de l'habitation communautaire et de susciter la contribution du milieu à cet effet. Les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec prévoient que les organismes bénéficiaires versent une contribution au FQHC correspondant habituellement au capital remboursé ou à rembourser au cours des 10 premières années. Depuis le mois d'avril 2012, la Société a encaissé des sommes destinées au FQHC. Or, certaines analyses et vérifications doivent être effectuées avant que la Société puisse verser les sommes encaissées. Le total des sommes encaissées se chiffrait à 111 854 milliers de dollars au 31 mars 2016 (69 485 milliers de dollars au 31 mars 2015). La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer ».

14. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Note	2016	2015
Bénéficiaires de subventions		190 828	197 287
Fournisseurs et autres		2 430	3 276
Provision pour vacances		2 902	3 386
Sommes détenues pour le compte de tiers	13	112 964	70 583
		309 124	**274 532**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

15. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée par décret du gouvernement du Québec à contracter des emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, entité sous contrôle commun, jusqu'à un maximum de 735 000 milliers de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2017. En 2015-2016, la Société n'a pas converti d'emprunts temporaires en dettes à long terme (235 883 milliers de dollars ont été convertis au 31 mars 2015).

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux fixe négocié au moment de l'emprunt. Au 31 mars 2016, la Société avait trois emprunts au taux de 0,918%, échéant le 1er avril 2016 (31 mars 2015 : trois emprunts au taux de 1,026 %, échus le 1er avril 2015).

Depuis le 1er avril 2013, le gouvernement du Québec autorise également la Société à effectuer des emprunts temporaires à même le fonds général du fonds consolidé du revenu jusqu'à un maximum de 5 000 milliers de dollars, et ce, jusqu'au 31 mai 2018. Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux préférentiel au moment de l'emprunt. Au 31 mars 2015 et 2016, la Société n'avait aucun emprunt en vertu de cette autorisation.

Les intérêts sur les emprunts temporaires de l'exercice sont imputés au poste de charges « frais financiers » (note 5).

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

16. SUBVENTIONS À PAYER

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la Société s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts équivalant au montant de sa subvention. Les taux d'intérêt ont varié entre 1,164 % et 4,700 % (1,277 % et 4,700 % au 31 mars 2015).

Le solde dû en capital par programme se détaille comme suit :

	2016	2015
AccèsLogis Québec[a]	351 488	397 507
Rénovation Québec	79 106	90 885
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire[a]	115 518	131 815
Volet privé	5 911	7 033
Revitalisation des vieux quartiers	3 378	4 571
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif[a]	-	4
	555 401	**631 815**

En présumant que les refinancements seront réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui ont cours au 31 mars 2016, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant :

2016-2017	76 727
2017-2018	77 792
2018-2019	78 688
2019-2020	76 451
2020-2021	68 389
2021-2022 à 2025-2026	173 332
2026-2027 à 2028-2029	4 022
	555 401

(a) La Société possède une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces programmes afin d'assurer le respect par les organismes des conditions qu'ils assument, aux termes de la convention d'exploitation existant entre ceux-ci et la Société.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

17. DETTES À LONG TERME

	2016			2015
	Taux d'intérêt fixe échéant			
	2016-2017 à 2020-2021	2021-2022 à 2034-2035	Total	Total
SCHL				
Obligations				
Remboursables par versements mensuels 0,550 % à 4,480 % (2015 : 0,550 % à 4,810 %)	589 406	-	589 406	678 237
Remboursables par versements annuels ou semestriels et rachetables par anticipation 6,875 % à 11,000 %[a]	1 663	160 303	161 966	173 740
Remboursables par versements annuels 5,944 %[a]	-	221 064	221 064	231 561
Emprunt garanti par hypothèque immobilière				
Remboursable par versements mensuels 2,750 % à 7,875 %[a]	333	331	664	715
	591 402	**381 698**	**973 100**	**1 084 253**
Autre				
Billets				
Remboursables par versements mensuels 2,833 % à 4,016 %[a]	-	673 460	673 460	701 390
	591 402	**1 055 158**	**1 646 560**	**1 785 643**

(a) Les taux au 31 mars 2016 sont demeurés les mêmes qu'au 31 mars 2015.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

17. DETTES À LONG TERME (SUITE)

En présumant que les refinancements seront réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui ont cours au 31 mars 2016, l'échéancier des versements en capital à effectuer liés aux dettes à long terme au cours des prochains exercices se détaille comme suit :

2016-2017	135 473
2017-2018	130 640
2018-2019	128 347
2019-2020	126 569
2020-2021	122 385
	643 414
2021-2022 à 2025-2026	540 646
2026-2027 à 2030-2031	342 804
2031-2032 à 2034-2035	119 696
Total	**1 646 560**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

18. CONTRIBUTIONS REPORTÉES – SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Les contributions reportées de la SCHL sont liées au programme AccèsLogis Québec ainsi qu'au programme Logement abordable Québec.

Ces contributions reportées se rapportent à des transferts reçus pour lesquels la Société ne satisfait pas à toutes les stipulations. Tant que ces dernières ne sont pas toutes respectées, les contributions de la SCHL constituent un passif pour la Société.

Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde des contributions reportées sont les suivantes :

	2016	2015
Solde au début	3 074	120
Nouvelles contributions de l'exercice relatives aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec	15 003	14 585
	18 077	14 705
Contributions constatées à titre de revenus de l'exercice relatives aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec	(15 944)	(11 631)
Solde à la fin	**2 133**	**3 074**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

19. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2016	2015
Solde au début	46 910	42 186
Provision de l'exercice	(13 662)	5 158
Exécution de garanties	(857)	(434)
Solde à la fin	**32 391**	**46 910**

	2016	2015
La provision par programme se répartit comme suit :		
AccèsLogis Québec	30 380	33 664
Logement abordable Québec – Volet social et communautaire	1 571	12 020
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	53	802
Logement à but non lucratif – Privé	360	393
Aide au logement populaire	27	31
	32 391	**46 910**

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec, comptabilisée aux actifs financiers, assure la disponibilité des fonds pour couvrir cette provision.

Au 31 mars 2016, la méthode d'évaluation de la provision pour pertes sur garanties de prêts a été revue pour les programmes AccèsLogis Québec, Logement abordable Québec - Volet social et communautaire et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif. La provision relative à ces programmes est établie en appliquant aux coûts de réalisation des projets des taux basés sur l'expérience passée alors qu'auparavant la provision était établie en fonction des soldes des prêts garantis.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

20. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains[b],[e]	Bâtiments[c]	Améliorations majeures[a],[d]	Améliorations locatives	Matériel et équipement (y compris les logiciels)	Développement informatique[g]	Total
Coût							
1er avril 2014	**101 248**	**921 918**	**672 197**	**1 597**	**10 014**	**35 369**	**1 742 343**
Acquisitions[f]	6	-	149 017	-	73	3 318	152 414
Dispositions	3	-	-	-	-	-	3
31 mars 2015	**101 251**	**921 918**	**821 214**	**1 597**	**10 087**	**38 687**	**1 894 754**
Acquisitions[f]	-	-	167 643	-	115	1 634	169 392
Dispositions	-	239	-	-	-	-	239
31 mars 2016	**101 251**	**921 679**	**988 857**	**1 597**	**10 202**	**40 321**	**2 063 907**
Amortissement cumulé							
1er avril 2014	**-**	**184 758**	**70 292**	**1 544**	**9 607**	**26 824**	**293 025**
Amortissement de l'exercice	-	73 454	40 646	41	238	1 959	116 338
31 mars 2015	**-**	**258 212**	**110 938**	**1 585**	**9 845**	**28 783**	**409 363**
Amortissement de l'exercice	-	73 082	48 533	12	160	2 434	124 221
Disposition	-	51	-	-	-	-	51
31 mars 2016	**-**	**331 243**	**159 471**	**1 597**	**10 005**	**31 217**	**533 533**
Valeur nette comptable							
31 mars 2015	**101 251**	**663 706**	**710 276**	**12**	**242**	**9 904**	**1 485 391**
31 mars 2016	**101 251**	**590 436**	**829 386**	**-**	**197**	**9 104**	**1 530 374**

20. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

(a) Des intérêts sur les emprunts temporaires au Fonds de financement totalisant 419 milliers de dollars au 31 mars 2016 (578 milliers de dollars au 31 mars 2015) sont capitalisés aux améliorations majeures. Ces intérêts n'ont pas d'incidence sur les flux de trésorerie.

(b) La Société possédait des terrains en qualité de superficiaire, d'une durée illimitée, pour un montant de 33 758 milliers de dollars au 31 mars 2016 (33 758 milliers de dollars au 31 mars 2015). Le tréfonds de ces terrains appartient à la Ville de Montréal.

(c) Des bâtiments ayant une valeur comptable de 48 185 milliers de dollars au 31 mars 2016 (56 236 milliers de dollars au 31 mars 2015) sont érigés sur des terrains que la Société possède en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre les années 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leurs résultats d'exploitation.

(d) Des améliorations majeures ayant une valeur comptable de 64 685 milliers de dollars au 31 mars 2016 (55 022 milliers de dollars au 31 mars 2015) ont été apportées à des bâtiments qui sont érigés sur des terrains que la Société possède en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre les années 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leurs résultats d'exploitation.

(e) Des travaux d'expertise ont révélé que la Société est propriétaire de terrains contaminés. En vertu de la réglementation en matière d'environnement, la Société pourrait être tenue de réaliser des travaux de décontamination. Considérant les conventions d'exploitation signées notamment entre la Société et les offices d'habitation, les coûts qui pourraient découler de ces travaux se trouveront dans les résultats d'exploitation de ces offices d'habitation dans l'année de leur réalisation. Par conséquent, étant donné que les déficits ou les surplus d'exploitation des offices d'habitation sont généralement assumés à 90 % par la Société, et ce, par l'entremise des programmes de logement à but non lucratif, les coûts de décontamination seront inclus dans les coûts de ces programmes au moment où les offices d'habitation assumeront les frais. Ces coûts étaient estimés à 3 344 milliers de dollars au 31 mars 2016 (3 344 milliers de dollars au 31 mars 2015).

(f) Le montant des acquisitions qui se trouve dans les « créditeurs et charges à payer » et qui n'a pas d'effet sur les flux de trésorerie s'élève à 18 961 milliers de dollars au 31 mars 2016 (9 969 milliers de dollars au 31 mars 2015).

(g) Le total du coût des immobilisations corporelles inclut des développements informatiques en cours pour un montant de 4 695 milliers de dollars au 31 mars 2016 (7 313 milliers de dollars au 31 mars 2015). Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

21. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les employés participent au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des ex-agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC-2) ou au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec – personnel syndicable (RREFQ). Ces régimes interemployeurs à prestations déterminées sont administrés par Retraite Québec. Ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Société contribue à ces régimes pour une somme égale aux cotisations versées par les participants. Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Les taux de cotisation de la Société au RRPE et au RRAS qui fait partie du RRPE, au RREGOP et au RRAPSC-2 ont été respectivement de 14,38 %, 10,50 % et 11,30 % de la masse salariale admissible du 1er avril au 31 décembre 2015 et de 14,38 %, 11,12 % et 11,30 % du 1er janvier au 31 mars 2016. Il est à noter qu'aucune cotisation au RREFQ n'est requise par la Société pour l'exercice clos le 31 mars 2016.

21. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la *Loi sur le régime de retraite du personnel d'encadrement* (RLRQ, chapitre R12.1). Au 1er janvier 2016, ce montant correspondait à 5,73 % (5,73 % au 1er janvier 2015) de la masse salariale admissible qui doit être versée dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS.

Une somme équivalente doit aussi être versée dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Société doit verser une somme supplémentaire correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2015 et à 11,46 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2016.

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées dans les frais d'administration s'élèvent à 2 223 milliers de dollars (2 283 milliers de dollars en 2015).

Provision pour congés de maladie

La Société dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie qui engendre des obligations à long terme dont elle assume les coûts en totalité.

Selon les dispositions de ce programme, les employés de la Société peuvent accumuler les journées de congé de maladie non utilisées auxquelles ils ont droit chaque année et les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'une somme représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent prendre ces journées non utilisées en journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Les obligations à long terme rattachées à ce programme sont établies à l'aide d'une méthode qui répartit le coût du programme sur la durée de la carrière active des employés. Elles augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société.

Ce programme a été modifié en fonction de l'entente globale intervenue au niveau des conditions salariales des fonctionnaires du gouvernement du Québec. À compter du 1er avril 2017, ces employés pourront accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable en fin d'exercice. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

21. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

Évaluations et estimations subséquentes

Les principales hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations relatives aux congés de maladie sont les suivantes :

		2016	2015
– Taux d'inflation		2,50 %	2,50 %
– Progression des salaires nette d'inflation		0,50 %	0,50 %
– Taux d'actualisation moyen	– RREGOP	1,16 % à 2,21 %	1,93 %
	– RRPE, RRAS	2,31 %	1,62 %
	– RRAPSC-2	-	0,88 %
	– RREFQ	1,68 %	1,54 %
– Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	– RREGOP	2 ans à 14 ans	12 ans
	– RRPE, RRAS	11 ans	9 ans
	– RRAPSC-2	-	1 an
	– RREFQ	6 ans	6 ans

Les variations de la provision pour congés de maladie se détaillent comme suit :

	2016	2015
Solde au début	6 865	6 204
Charge de l'exercice[a]	765	1 924
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(2 080)	(1 263)
Solde à la fin	**5 550**	**6 865**

(a) Les charges de l'exercice incluent l'amortissement des gains et pertes actuariels.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

22. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En vertu des conventions d'exploitation intervenues dans le cadre des programmes de logement à but non lucratif entre les organismes, les municipalités et la Société, cette dernière s'est engagée à subventionner une partie correspondant généralement à 90 % du déficit d'exploitation des organismes, s'il y a lieu. La durée de ces conventions varie de 35 à 50 ans et celles-ci viendront progressivement à échéance jusqu'en 2046. La contribution de la Société au déficit d'exploitation de l'année civile 2016 est estimée à 386 821 milliers de dollars (373 747 milliers de dollars en 2015) pour la totalité des programmes de logement à but non lucratif. De ce montant, 114 960 milliers de dollars, correspondant à la période de janvier à mars, sont constatés dans les états financiers du 31 mars 2016 (113 125 milliers de dollars au 31 mars 2015). Les déficits d'exploitation des années futures ne peuvent être déterminés, principalement en raison du niveau du budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM), qui peut varier considérablement d'une année à l'autre selon les autorisations obtenues annuellement du gouvernement du Québec et de la SCHL.

Quant aux programmes AccèsLogis Québec et Amélioration de l'habitat, la Société s'est engagée à accorder, sous réserve du respect des conditions de ces programmes et des modalités déterminées, une aide financière sous forme de subvention pour la réalisation de certains projets.

Ces engagements se détaillent comme suit :

	2016	2015
Aide au logement social, communautaire et abordable		
Logement à but non lucratif	271 861	260 622
AccèsLogis Québec	67 375	96 535
Amélioration de l'habitat	14 483	15 739
	353 719	**372 896**

Il est prévu que la subvention soit constatée au cours des prochains exercices selon l'échéancier suivant :

2016-2017	352 020
2017-2018	1 400
2018-2019	217
2019-2020	82
	353 719

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

23. ÉVENTUALITÉS

Garanties de prêts[a]

La Société garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec - Volet social et communautaire.

Ces garanties comprennent des prêts consentis pour assurer le financement intérimaire des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit, net des créditeurs déterminés sur la base des travaux réalisés et des marges de crédit hypothécaires. De plus, la Société garantie des prêts pour une période de 25 ou de 35 ans correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation. Le montant de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalise 1 657 224 milliers de dollars au 31 mars 2016 (1 501 344 milliers de dollars au 31 mars 2015).

La Société dispose de recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes remboursées à une institution financière à la suite de la mise en œuvre de la garantie en raison du défaut d'un organisme. À la suite d'un tel remboursement de la garantie par la Société à l'institution financière, cette dernière subroge la Société de tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

Autres garanties[a]

La Société a conclu avec la SCHL des accords relativement aux programmes de logement à but non lucratif – privé et au programme Aide au logement populaire. En vertu de ces accords, lorsqu'un projet est en difficulté, la SHQ doit compenser la SCHL pour les pertes encourues à la suite d'un défaut de paiement d'un emprunteur. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans, sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de logement à but non lucratif – privé, qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts et assujetti à ces accords, totalise 191 204 milliers de dollars au 31 mars 2016 (210 623 milliers de dollars au 31 mars 2015).

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est nécessaire sont présentés à la note 19.

23. ÉVENTUALITÉS (SUITE)

Programme Initiative en habitation au Nunavik

En vertu de ce programme, la Société s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, jusqu'à concurrence de 2 949 milliers de dollars. Le solde de cet engagement s'établit à 844 milliers de dollars au 31 mars 2016 (865 milliers de dollars au 31 mars 2015).

Logements nordiques

Dans le cadre de ses programmes, la Société peut garantir un prêt. Au 31 mars 2016, les emprunts garantis pour financer les activités relatives à la construction de logements nordiques totalisent 26 369 milliers de dollars (16 972 milliers de dollars au 31 mars 2015).

Poursuites

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la Société totalise 2 675 milliers de dollars (2 675 milliers de dollars au 31 mars 2015). De l'avis de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

24. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à différents types de risques financiers, tels que le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les répercussions potentielles.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait même l'autre partie à subir une perte financière.

Les principaux risques de crédit pour la Société sont liés aux éléments de trésorerie et équivalents de trésorerie, aux intérêts courus sur les prêts et autres, aux débiteurs, aux avances aux offices d'habitation, à la contribution recouvrable – gouvernement du Québec, aux prêts et aux placements de portefeuille.

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit est limitée à la valeur comptable présentée à titre d'actif financier dans l'état de la situation financière.

24. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le risque de crédit associé aux éléments de trésorerie et équivalents de trésorerie est jugé négligeable. En effet, la contrepartie est une institution financière jouissant d'une cote de crédit de grande qualité. De plus, la Politique et stratégie de placements et de gestion des liquidités de la Société précise le type de véhicules de placements autorisés dans lequel la Société peut investir. Cette politique est conforme à la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, chapitre A-6.001) ainsi qu'à son Règlement sur les placements effectués par un organisme. La stratégie recherchée consiste à investir l'actif de façon sécuritaire et diversifiée et à en retirer un revenu d'intérêt raisonnable selon les taux d'intérêt en vigueur des instruments financiers permis. Cette politique prévoit également les contrepartistes avec lesquels la Société peut traiter pour effectuer ses placements.

Par conséquent, le risque de crédit associé aux éléments de trésorerie et équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum. Au 31 mars 2016, la Société possède des placements pouvant être considérés comme des équivalents de trésorerie pour un montant de 24 983 milliers de dollars (34 934 milliers de dollars au 31 mars 2015).

Débiteurs

Le risque de crédit lié aux débiteurs est faible puisque ce poste est principalement constitué de contributions à recevoir de la part du gouvernement du Québec et de la SCHL, qui sont deux organisations jouissant d'une excellente réputation sur les marchés financiers. Ainsi, le risque de crédit lié aux transactions effectuées avec ces derniers est nul. L'autre portion des débiteurs est constituée de sommes trop versées, d'avances ou de contreparties exigibles pour des organismes. Ces organismes sont principalement des offices d'habitation. La direction de la Société considère que le risque de ne pas recouvrer les sommes dues par ces organismes est faible.

Les débiteurs totalisent 797 601 milliers de dollars au 31 mars 2016 (796 655 milliers de dollars au 31 mars 2015). De ce montant, certaines sommes sont dues à la Société depuis plus d'un an par le gouvernement du Québec et par la SCHL.

L'annotation (a) de la note 9 sur les débiteurs fournit des explications sur les sommes dues par le gouvernement du Québec depuis plus d'un an en vertu de certains décrets. Quant aux sommes dues par la SCHL, la balance chronologique des débiteurs est répartie comme suit sur la base des réclamations finales qui ont été transmises :

	2016	2015
Moins d'un an	18 942	36 280
D'un an à moins de deux ans	17 528	17 521
De deux ans à moins de trois ans	7 816	29 101
Trois ans et plus	13 293	9 205
	57 579	**92 107**

24. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Avances aux offices d'habitation

Le risque de crédit associé à ces avances est présenté à la prochaine section sur les prêts étant donné que celles-ci seront par la suite converties en prêts.

Contribution recouvrable – gouvernement du Québec

Le risque de crédit associé à ce poste est faible puisque cette somme est à recevoir du gouvernement du Québec.

Prêts (y compris les intérêts courus sur les prêts et autres)

La direction de la Société considère que le risque de ne pas recouvrer les sommes sur ses prêts est faible. En effet, la plupart de ces prêts sont consentis à des organismes pour lesquels les dépenses d'intérêts et d'amortissement de l'immobilisation acquise avec le prêt sont incluses dans les charges supportées et prises en considération dans l'établissement de leurs résultats d'exploitation. En vertu des conventions d'exploitation intervenues entre la Société, ces organismes et les municipalités, les déficits ou les surplus d'exploitation sont partagés entre la Société et les municipalités conformément aux modalités convenues (note 22).

Enfin, une grande proportion des prêts, soit 158 709 milliers de dollars (175 146 milliers de dollars au 31 mars 2015) sur 510 016 milliers de dollars au 31 mars 2016 (541 880 milliers de dollars au 31 mars 2015) sont garantis par des hypothèques immobilières.

Placements de portefeuille

Le risque de crédit associé aux placements de portefeuille est essentiellement réduit au minimum puisque ces derniers sont gérés selon la politique de la Société, à l'exception des billets à terme adossés à des actifs de tiers, lesquels font l'objet d'une gestion distincte dont le détail est présenté à la note 12. En effet, comme il n'existe plus de marché actif pour les BTAA, il y a des risques que la Société ne puisse récupérer l'entièreté du capital investi dans ce type de placement. La valeur nominale des BTAA au 31 mars 2016 est de 13 148 milliers de dollars (13 187 milliers de dollars au 31 mars 2015). Un suivi rigoureux visant à évaluer la moins-value durable qu'ils pourraient subir a été mis en place.

24. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Société éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers, c'est-à-dire qu'elle ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer les obligations liées à ses passifs financiers lorsque celles-ci arrivent à échéance. Le risque de liquidité englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

La Société gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. Elle établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour remplir ses obligations. Ainsi, la Société s'assure d'un approvisionnement de fonds continu afin d'honorer ses engagements tout en minimisant chaque jour l'encaisse improductive. De plus, la Société privilégie une gestion active de ses dettes, c'est-à-dire qu'elle vise à rembourser les obligations qui présentent une clause de remboursement par anticipation à la condition de disposer de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses paiements futurs.

Les échéances des passifs financiers sont à court terme, soit au cours du prochain exercice, à l'exception des flux de trésorerie contractuels présentés dans le tableau qui suit, incluant le coût des intérêts s'il y a lieu :

	2016					
	Moins d'un an	D'un an à moins de trois ans	De trois ans à moins de cinq ans	Cinq ans et plus	Indéterminés	Total
Créditeurs et charges à payer	197 270	-	-	-	111 854	309 124
Subventions à payer	93 090	181 977	160 699	188 612	-	624 378
Dettes à long terme	195 431	366 025	338 434	1 211 376	-	2 111 266
	485 791	**548 002**	**499 133**	**1 399 988**	**111 854**	**3 044 768**

	2015					
	Moins d'un an	D'un an à moins de trois ans	De trois ans à moins de cinq ans	Cinq ans et plus	Indéterminés	Total
Créditeurs et charges à payer	205 047	-	-	-	69 485	274 532
Subventions à payer	96 234	186 315	177 051	265 801	-	725 401
Dettes à long terme	206 474	388 400	359 807	1 396 602	-	2 351 283
	507 755	**574 715**	**536 858**	**1 662 403**	**69 485**	**3 351 216**

24. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Société n'est pas exposée au risque de change ni à l'autre risque de prix.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt est réduite au minimum puisque :

- les taux d'intérêt et les échéances des prêts et des dettes à long terme s'y rattachant sont sensiblement les mêmes;
- les taux d'intérêt sur les avances aux offices d'habitation, les prêts, les emprunts temporaires, les subventions à payer et les dettes à long terme sont fixes, et la Société envisage généralement de les conserver jusqu'à l'échéance.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

25. APPARENTÉS

La Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec, ou encore apparentés par les membres de la direction de la Société.

La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, les opérations jugées importantes de l'exercice avec ces apparentés ainsi que les soldes qui en résultent en fin d'exercice sont mesurés à la valeur d'échange et se détaillent comme suit :

	2016	2015
Société québécoise des infrastructures		
Frais d'administration	2 610	2 640
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux		
Intérêts	-	1 136
Organismes du réseau de l'éducation		
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	799	797
Intérêts	533	604
Prêts	5 551	7 838
Fonds de financement		
Frais financiers	27 397	22 089
Emprunts temporaires	546 119	294 694
Dettes à long terme	673 460	701 390
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	2 329	2 231
Fonds des services de santé		
Frais d'administration	1 003	1 039

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

26. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'année 2015 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.

27. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

La *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique* (L.Q. 2016, chapitre 17) est entrée en vigueur le 10 juin 2016. Ainsi, la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* prévoit maintenant que toute contribution à être versée en vertu d'un programme d'habitation de la Société par un organisme bénéficiaire d'une aide financière à un fonds d'habitation doit être versée à la Société. En outre, la Société est propriétaire des contributions qui lui ont été versées avant cette date et qui devaient éventuellement être remises à un tiers. Les modalités de gestion et d'utilisation de l'ensemble de ces contributions seront déterminées ultérieurement par le gouvernement. Ces sommes seront dorénavant comptabilisées à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie et de contributions reportées plutôt qu'à titre d'encaisse réservée et de créditeurs et charges à payer. De plus, les sommes octroyées seront comptabilisées à titre de revenus et de charges de la Société.

BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca

Société d'habitation Québec